Office québécois de la langue française

# Rapport annuel de gestion

# 2005 - 2006

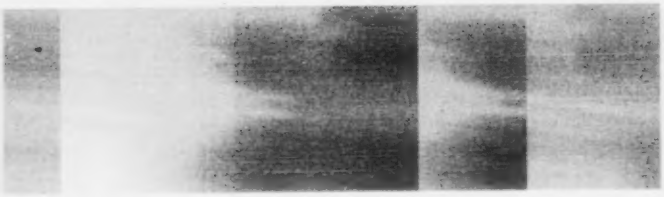
Québec

Office québécois de la langue française

# Rapport annuel de gestion

## 2005 - 2006

Québec



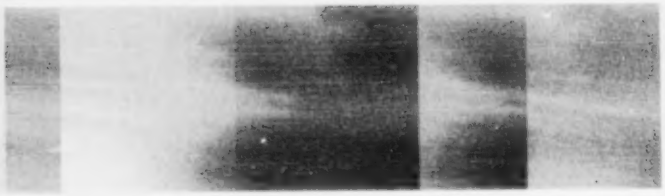
2007-03919/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office québécois de la langue française.

Cette édition a été produite par
l'Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4
Téléphone : 514 873-6565
(sans frais) : 1 888 873-6202
Télécopieur : 514 873-3488
Site Web: www.oqlf.gouv.qc.ca
Courriel : info@oqlf.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2006
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN-13 : 978-2-550-47863-8
ISBN-10 : 2-550-47863-0
ISSN : 1708-2447

© Gouvernement du Québec



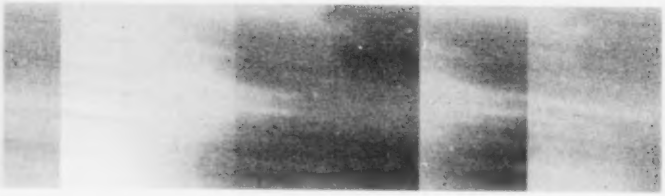
Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006. Ce document décrit le contexte de fonctionnement de l'organisme et rend compte des résultats atteints en regard des objectifs fixés.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications,
Line Beauchamp
Québec, octobre 2006



Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est, Bloc 1A
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour la période comprise entre le 1er avril 2005 et le 31 mars 2006.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, octobre 2006

# Table des matières


Déclaration de la présidente-directrice générale ..... IX
Rapport de la vérification interne ..... X
Rapport des membres de l'Office ..... XI

**Première partie**
**L'Office québécois de la langue française**

Mission ..... 1
Contextes ..... 1
Clientèles, mandats et axes d'intervention ..... 2
Services, outils et publications ..... 2
Organisation ..... 3
Corps administratif ..... 3
- Direction de la francisation et des ordres professionnels ..... 3
- Direction des services linguistiques ..... 3
- Direction de la recherche ..... 4
- Direction du traitement des plaintes ..... 4
- Direction des services juridiques et des relations publiques ..... 4
- Direction des services à la gestion ..... 4

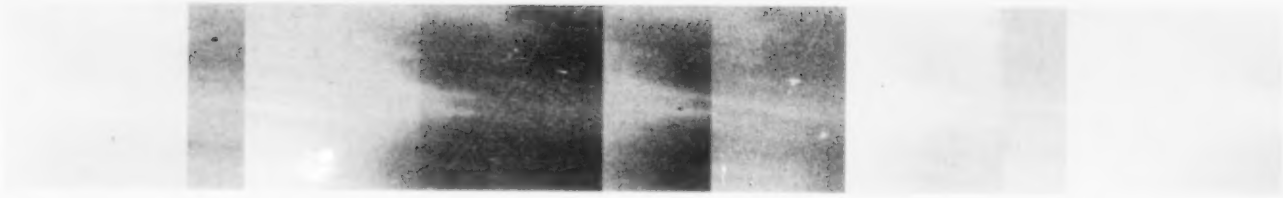
Ressources humaines ..... 5
- Développement des personnes ..... 5
- Dotation et mobilité ..... 5
- Embauche, représentativité et résultats comparatifs ..... 5
- Plan d'action pour les personnes handicapées ..... 9
- Programme d'aide aux employés ..... 9
- Relations de travail ..... 9
- Santé et sécurité au travail ..... 9

Ressources financières et matérielles ..... 10
Organigramme ..... 11
Ressources informationnelles ..... 11
- Technologies de l'information ..... 11
- Ressources documentaires ..... 12

**Deuxième partie**
**Cadre de gestion**

Philosophie de gestion ..... 13
- Principes ..... 13
- Éléments constitutifs ..... 13

Déclaration de valeurs ..... 14
Orientations stratégiques ..... 15
Suivi de gestion ..... 15
Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office ..... 16



## Troisième partie

### Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique


Orientation stratégique 1 ..... 17
Axe d'intervention 1.1 ..... 17
Objectif 1.1.1 ..... 20
Objectif 1.1.2 ..... 22
Objectif 1.1.3 ..... 24
Objectif 1.1.4 ..... 24
Objectif 1.1.5 ..... 25
Axe d'intervention 1.2 ..... 26
Objectif 1.2.1 ..... 26
Objectif 1.2.2 ..... 27
Objectif 1.2.3 ..... 28
Orientation stratégique 2 ..... 28
Axe d'intervention 2.1 ..... 28
Objectif 2.1.1 ..... 29
Objectif 2.1.2 ..... 29
Objectif 2.1.3 ..... 30
Axe d'intervention 2.2 ..... 31
Objectif 2.2.2 ..... 31
Orientation stratégique 3 ..... 31
Axe d'intervention 3.2 ..... 31
Objectif 3.2.1 ..... 31
Objectif 3.2.2 ..... 32
Axe d'intervention 3.3 ..... 33
Objectif 3.3.1 ..... 33
Objectif 3.3.3 ..... 36


## Quatrième partie

### Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens


Réalisations de l'Office québécois de la langue française ..... 38


## Cinquième partie

### Application des obligations législatives ou gouvernementales


Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français ..... 41
Accès à l'information et protection des renseignements personnels ..... 42
Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ..... 43
Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information ..... 44
Politique linguistique de l'Office québécois de la langue française ..... 44


## Annexe


Organigramme ..... 47

# Déclaration de la présidente-directrice générale

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Le Rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office québécois de la langue française vise à :

- décrire fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française;
- présenter les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présenter des données exactes et fiables.

Je déclare donc que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables.

La présidente-directrice générale,
France Boucher
Montréal, octobre 2006

# Rapport de la vérification interne

Madame France Boucher
Présidente-directrice générale
Office québécois de la langue française
125, rue Sherbrooke Ouest
Montréal (Québec) H2X 1X4

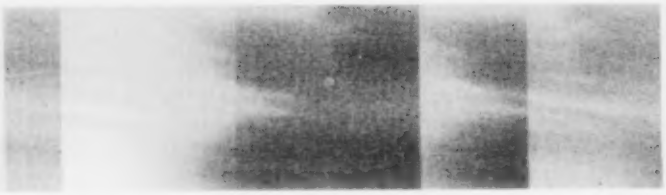
Madame la Présidente-Directrice générale,

Pour donner suite au mandat de vérification interne que j'ai reçu de l'Office québécois de la langue française, je me suis assurée que le contenu du rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2006 soit validé. Cette validation a pris la forme d'une mission d'examen et visait à attester que les données relatives à la gestion, ainsi que les résultats présentés par rapport aux objectifs du plan stratégique 2005-2008, sont cohérents et corroborés par d'autres sources, dont le tableau de bord et d'autres documents.

L'analyse nous permet de conclure que les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 de l'Office québécois de la langue française ainsi que les explications connexes nous paraissent plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente-Directrice générale, nos salutations distinguées.

La vérificatrice interne,
Micheline Ostoj
Montréal, octobre 2006



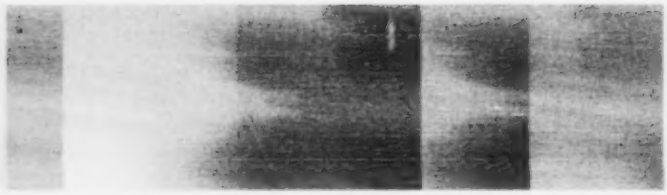
# Rapport des membres de l'Office

Le rapport annuel de gestion 2005-2006 est le premier d'une série de trois que l'Office québécois de la langue française doit déposer dans le cadre du Plan stratégique en matière de politique linguistique 2005-2008. S'inscrivant dans la continuité du précédent plan tout en intégrant ce qui est propre à celui en cours, ce rapport montre bien que, même si la situation linguistique a évolué positivement au Québec, il reste encore du travail à faire pour réaliser pleinement les objectifs poursuivis par la Charte de la langue française au Québec, plus particulièrement en matière de francisation des milieux du travail.

En effet, le premier fascicule d'indicateurs linguistiques, produit par l'Office dans le cadre de son mandat d'assurer le suivi de la situation linguistique, permet d'affirmer que le français a fait des gains encourageants au Québec. Il révèle, entre autres choses, qu'en 2001 le français était parlé à la maison, seul ou avec une autre langue, par près de neuf Québécois sur dix et que les deux tiers des personnes de langue maternelle anglaise et presque les trois quarts des personnes de langue maternelle autre que française et anglaise affirmaient connaître le français. De plus, entre 1991 et 2001, la proportion de transferts vers le français s'est accrue de 10 % chez les personnes de langue maternelle tierce (soit de 36 % à 46 %), et celle vers l'anglais a diminué d'autant, ce qui toutefois ne l'empêche pas de demeurer encore plus élevée. Toutefois, ce fascicule met aussi en relief le fait que la situation de Montréal est particulière, compte tenu de la forte concentration de la population de langue maternelle anglaise et de langue tierce qui s'y trouve. Dans la région métropolitaine, l'anglais est en effet utilisé dans les foyers par plus d'une personne sur quatre, tandis que dans l'île de Montréal, c'est le cas de plus d'une personne sur trois.

Malgré ces gains certains, il ressort également des récents travaux de recherche réalisés sur la langue du travail que l'anglais exerce une forte pression au sein des entreprises québécoises et, plus particulièrement, parmi celles situées dans la région métropolitaine de Montréal. L'origine de la propriété des entreprises, leur rayonnement géographique, le recours à de l'équipement ou à des technologies provenant de pays anglophones, une clientèle et des fournisseurs non québécois qui imposent plus ou moins directement leurs exigences de l'anglais sont autant de facteurs jouant en faveur de l'utilisation plus ou moins soutenue de l'anglais, comme langue du travail. Les données sur la langue du travail recueillies par Statistique Canada en 2001 confirment cette évaluation : bien que 72,4 % des personnes qui travaillent dans la région métropolitaine de Montréal utilisent principalement le français au travail, il n'en demeure pas moins que 18,5 % de la main-d'œuvre utilise principalement l'anglais.

De même, les observations faites par l'Office sur le terrain confirment ces précédents constats. L'usage de logiciels et de matériel informatique en français n'est pas toujours généralisé dans les entreprises ni au sein de l'Administration, même lorsque ces logiciels et ce matériel existent en version française. Le réseautage international de certaines entreprises, l'ouverture aux marchés étrangers, de fréquentes restructurations et fusions, la composition linguistique du personnel et la difficulté d'implantation de la terminologie française dans plusieurs milieux de travail sont des éléments qui influent sur l'état d'avancement de la généralisation du français au sein de ces organisations.



# Rapport des membres de l'Office

L'Office s'est donc entre autres employé, au cours de l'exercice 2005-2006, à renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires (orientation 1). Les efforts fournis à ce chapitre ont produit les effets escomptés. En effet, le taux de certification des entreprises, malgré une augmentation sensible du nombre d'organisations nouvellement inscrites dans le processus de francisation, s'est maintenu à 80 %, alors que celui des organismes de l'Administration continue d'avoisiner les 90 %. On peut aussi observer que plus de 25 % des entreprises et des organismes de l'Administration non certifiés au 31 mars 2005 ont soit obtenu un certificat, soit fait approuver un programme de francisation au cours de l'exercice. Enfin, les travaux de redynamisation des comités de francisation ont également porté leurs fruits : le taux de conformité des comités de francisation (nombre de réunions tenues au cours de l'exercice et composition paritaire du comité) atteint maintenant 43 %, alors qu'il était d'environ 27 % en 2002, ce qui ne peut être que positif à plus long terme pour la francisation.

La francisation des technologies de l'information, en particulier celle des logiciels, constitue toujours un enjeu important pour l'Office. La stratégie d'intervention adoptée dans ce secteur, soit l'offre d'une assistance technique aux entreprises et aux organismes de l'Administration qui font usage de ces technologies dans leur fonctionnement quotidien et qui doivent les installer en langue française pour atteindre les objectifs de leur programme de francisation, a été maintenue et continue à donner des résultats appréciables. L'Office a ainsi répondu à quelque 950 demandes d'aide provenant d'utilisateurs et de spécialistes, et ce, en plus d'élaborer, grâce à son programme d'évaluation technolinguistique (Bétel), des solutions techniques à l'intention des entreprises et des organismes de l'Administration qui doivent franciser certaines applications logicielles.

Au cours du dernier exercice, l'Office a continué à miser sur des stratégies d'intervention de francisation dans plusieurs secteurs ou domaines (secteur de l'automobile et du camion, secteur de l'hôtellerie, réseau de la santé, technologies de l'information) et à cibler quelques projets particuliers relatifs à la langue du commerce et des affaires, notamment en ce qui a trait aux jeux vidéo et aux appareils électroménagers. Ces interventions et ces projets particuliers visent à améliorer l'efficacité des interventions de l'Office en matière de francisation et permettent fréquemment de dénouer des situations complexes.

L'Office s'est également appliqué à traiter les nombreux dossiers de plaintes pour non-respect de la loi portés à son attention. À cet égard, 7352 dossiers de plaintes ont été dénombrés en 2005-2006 (comparativement à 6952 en 2004-2005), dont plus de la moitié (53 %) ont trait à la langue des produits (étiquetage, modes d'emploi et certificats de garantie) et à la langue des catalogues, dépliants et annuaires commerciaux. Ajoutons que la langue de l'affichage commercial ne fait l'objet que de 9 % de l'ensemble des objets d'infractions recensés. Malgré cette masse en croissance de dossiers à traiter, l'Office a tout de même réussi à en fermer 3392 au cours de l'exercice, dont 51,1 % dans un délai de moins de 6 mois, et ce, tout en améliorant le taux de correction des dérogations à la Charte sans l'intervention du Procureur général (de 87 % qu'il était en 2004-2005, il est passé à 89,5 % en 2005-2006).

# Rapport des membres de l'Office

En regard de la deuxième orientation visant à valoriser et à généraliser une langue de qualité, l'Office québécois de la langue française a, entre autres, travaillé au cours de l'exercice 2005-2006 à mieux outiller les entreprises, l'administration publique et la population en général pour répondre aux exigences d'une société et d'une époque de plus en plus axées sur le savoir et les communications. La filière Internet qu'il privilégie pour diffuser ses produits terminologiques et linguistiques s'avère un choix toujours aussi judicieux. *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) n'a cessé de croître en notoriété, le nombre de recherches dans Internet étant passé de presque 18 millions en 2001-2002 à plus de 68 millions en 2005-2006, ce qui le place actuellement dans le peloton de tête des sites gouvernementaux québécois les plus visités. Cette notoriété et le contexte de libre-échange actuel incitent, dès lors, fortement l'Office à optimiser ce produit, notamment en développant une plateforme multilingue qui lui permettra, en partenariat avec différents gouvernements et partenaires étrangers, d'ajouter au dictionnaire des termes en d'autres langues que le français et l'anglais, soit entre autres en espagnol et en portugais. Cette plateforme devrait, d'ailleurs, faire l'objet de bancs d'essais au cours de l'exercice 2006-2007.

La Banque de dépannage linguistique (BDL) en ligne continue également de susciter toujours plus d'intérêt de la part des internautes qui cherchent en la consultant à obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et les abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Alors qu'en 2004-2005, elle a été utilisée à plus de 818 000 reprises; en 2005-2006, le million de consultations a presque été atteint, soit une augmentation de plus de 20 %.

Enfin, *Le français au bureau* a été réédité et publié en septembre 2005. Même s'il n'est offert qu'en format papier, le succès de cet ouvrage, ainsi que celui du *Français au bureau en exercices*, ne se dément pas et répond manifestement à un besoin tant chez les travailleurs que dans la population en général. Au 31 mars 2006, près de 22 500 exemplaires de cette sixième édition avaient déjà été vendus. Ajoutons que la qualité de l'ouvrage a récemment été soulignée par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec qui lui a attribué un prix Zénith à titre de document de prestige.

La consolidation de la politique linguistique, troisième orientation du plan stratégique 2005-2008, interpelle l'Office de façon particulière. Ce dernier doit, en effet, poser, seul ou avec ses partenaires, un certain nombre de gestes officiels visant à encourager les initiatives pour favoriser la qualité et le rayonnement du français et se donner les moyens de documenter de façon régulière l'évolution de la situation linguistique.

C'est dans ce contexte qu'il a organisé avec succès la 10e Francofête, laquelle a encore cette année donné lieu à plusieurs activités dans toutes les régions du Québec, ainsi que dans un quartier de Montréal. Plusieurs prix soulignant les réalisations exemplaires de personnes et de groupes qui ont contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans différents milieux, ont été aussi attribués à cette occasion, notamment les Mérites du français au travail, dans le commerce et pour les nouveaux arrivants, ainsi que les Mérites du français dans les technologies de l'information et le prix Camille-Laurin.

# Rapport des membres de l'Office

Pour leur part, les travaux relatifs au suivi de la situation linguistique revêtent une très grande importance car, en plus d'évaluer la portée des actions de l'Office en matière de francisation des milieux de travail et du Québec en général, ils permettent au gouvernement de suivre de façon fiable et régulière l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'adapter au besoin ses politiques à cette nouvelle réalité. Cette année, les analyses de données effectuées sur la langue du travail ont mené à la préparation du fascicule 2 de la collection Suivi de la situation linguistique. Ce fascicule, qui sera publié au début du prochain exercice sous le titre *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*, fait sûrement partie des réalisations importantes à souligner. Outre ce fascicule et quatre études particulières publiées au cours de l'exercice (*La langue des bulletins d'information à la radio québécoise : premier essai d'évaluation* (étude 2); *Incidence du sous-dénombrement et des changements apportés aux questions de recensement sur l'évolution de la composition linguistique de la population du Québec entre 1991 et 2001*(étude 3); *Le français oral soutenu chez des étudiants québécois en formation pour l'enseignement au secondaire* (étude 4); *La langue à la télévision québécoise : aspects sociophonétiques* (étude 6), l'Office s'est aussi employé à travailler, seul ou avec des partenaires, à la préparation d'autres fascicules et études sur des thématiques tout aussi importantes et variées les unes que les autres (caractéristiques linguistiques de la population, langue et immigration, langue et revenu, attitudes et comportements des groupes linguistiques, qualité et maîtrise du français et usage du français dans la vie publique). Cet ensemble de travaux jettera à coup sûr les bases de l'information nécessaire à la production du bilan prévu pour 2007.

Malgré ces résultats très positifs, l'Office se doit encore de travailler sans relâche à la francisation et au maintien de la généralisation du français dans les milieux de travail concernés, notamment en misant sur des interventions particulières. Il doit aussi faire en sorte que les consommateurs québécois aient accès à des produits et services en français. Il doit, dans la mesure de ses moyens, continuer à mettre son expertise terminologique et linguistique à la disposition de la population et, au besoin, la développer pour répondre le mieux possible aux besoins d'une société en mutation. Enfin, il doit travailler à consolider la politique linguistique du Québec en célébrant la vitalité de la langue française et en documentant le mieux possible l'évolution de la situation linguistique québécoise.

C'est dans ce contexte que l'Office réalise son mandat et s'efforce, par différents moyens, d'aider et d'accompagner les entreprises, les organismes de l'Administration, les travailleurs, les consommateurs et la population en général à faire des affaires, à travailler et à vivre en français au Québec.

En terminant, il nous importe de souligner l'importante contribution des membres du Comité de suivi de la situation linguistique ainsi que celle des membres du Comité d'officialisation linguistique. Nous transmettons aussi tous nos remerciements et notre reconnaissance à l'ensemble du personnel de l'organisme et à l'équipe de direction de l'Office, qui ont mis quotidiennement leurs compétences au service de la promotion du français.

# Première partie

## Office québécois de la langue française

### 1.1 Mission

L'Office québécois de la langue française est un organisme gouvernemental dont la mission est tracée par la Charte de la langue française et les règlements qui en régissent l'application. L'Office a pour mission de définir et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie ainsi que de francisation de l'Administration et des entreprises et d'assurer le respect de la loi. Il doit aussi surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec et en faire rapport au ministre, au moins tous les cinq ans.

Il veille à ce que le français soit la langue normale et habituelle du travail, des communications, du commerce et des affaires dans l'Administration et les entreprises. Il aide à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il doit aussi prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la promotion du français. Il peut assister et informer l'Administration, les organismes parapublics, les entreprises, les associations diverses et les personnes physiques en ce qui concerne la correction et l'enrichissement de la langue française parlée et écrite au Québec. Il peut également recevoir leurs observations et suggestions sur la qualité de la langue française ainsi que sur les difficultés d'application de la loi et en faire rapport au ministre. Il peut établir des politiques afin de baliser l'usage du français, se doter de programmes de production, de diffusion et d'assistance linguistiques et terminologiques et, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, recommander ou normaliser des termes et expressions. Enfin, il établit les programmes de recherche nécessaires à l'application de la loi et peut conclure des ententes ou participer à des projets de recherche avec toute personne ou tout organisme.

### 1.2 Contextes

Le contexte externe qui influence l'action de l'Office québécois de la langue française tient à différents facteurs démographiques, économiques, sociaux et culturels. Parlé par une vaste majorité de la population québécoise, mais langue minoritaire au Canada et en Amérique du Nord, le français subit toujours de nombreuses pressions, y compris au Québec. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et la baisse du taux de fécondité de la population francophone depuis le milieu des années 1960 sont désormais considérés comme des tendances lourdes affectant le statut du français. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché linguistique nord-américain, l'usage de plus en plus répandu des nouvelles technologies de l'information, l'expansion de l'anglais au sein des communications internationales et la mondialisation des activités économiques, autant de facteurs qui favorisent l'usage de l'anglais. Cette situation a des incidences sur la maîtrise et la qualité de la langue ainsi que des effets sur la dynamique linguistique dans les milieux de travail et dans les activités économiques et commerciales.

Compte tenu des caractéristiques démographiques de la société québécoise, l'intégration linguistique des immigrants constitue un enjeu important pour l'avenir du Québec. Or, en 2001, malgré les effets positifs de la Charte de la langue française, l'attrait de l'anglais auprès des allophones demeure fort. Un allophone sur deux, parmi ceux qui effectuaient un transfert linguistique, optait encore pour l'anglais (54 %) plutôt que pour le français (46 %). Toutefois, une tendance encourageante se dessine depuis le recensement de 1991. La proportion de transferts vers le français s'est en effet accrue de 10 % (de 36 % à 46 %), alors que celle vers l'anglais a diminué d'autant.

En matière de langue du travail, même si nous constatons une nette progression vers la généralisation du français au sein des entreprises, il demeure que tout n'est pas achevé. Ainsi, selon les

# Office québécois de la langue française

données du recensement de 2001, le français se révèle bien la principale langue de travail de 82 % des travailleurs québécois, mais l'anglais y occupe aussi une place non négligeable, plus particulièrement dans la région métropolitaine de Montréal où 18,5 % des travailleurs affirment travailler principalement en anglais. Cette situation s'explique par le fait que sept travailleurs de langue maternelle anglaise sur dix (71 %) travaillent principalement en anglais et que la proportion significative des autres travailleurs montréalais (6 % des travailleurs de langue maternelle française et 37 % de ceux de langue maternelle tierce) déclarent travailler principalement en anglais.

Le contexte interne de l'organisme ressemble en général à celui observé au sein de l'ensemble de l'appareil gouvernemental, notamment en ce qui a trait au vieillissement de son personnel. Il s'en distingue cependant par son mandat particulier d'application d'une loi visant à franciser le Québec. Aussi, afin de se donner les moyens de poursuivre sa mission et de remplir adéquatement les mandats qui lui sont confiés, l'Office a élaboré certaines mesures administratives pour assurer la relève du personnel qui quitte l'organisme. Il s'emploie également à renouveler l'infrastructure informatique nécessaire au suivi efficace de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes et à adapter la plateforme logicielle du *Grand dictionnaire terminologique* aux nouvelles réalités technologiques et aux besoins des usagers et des partenaires, notamment en terminologie multilingue.

## 1.3 Clientèles, mandats et axes d'intervention

Les mandats confiés à l'Office touchent l'ensemble des Québécois et Québécoises, plus particulièrement les travailleurs et les consommateurs, et se résument ainsi :

1. Assurer la francisation des milieux de travail;
2. Reconnaître les organismes en vertu de l'article 29.1 et approuver les mesures, critères et modalités de vérification de la connaissance du français de même que les plans de services en français de ces organismes;
3. Doter la population québécoise d'une instrumentation terminologique et linguistique adéquate afin de faciliter l'aménagement du corpus de la langue et d'assurer une plus grande maîtrise du français parlé et écrit au Québec;
4. Veiller au respect de la Charte de la langue française, aussi bien en ce qui a trait à la langue du travail qu'à la protection du droit des consommateurs d'obtenir des produits et des services en français;
5. Surveiller l'évolution de la situation linguistique au Québec, notamment en ce qui concerne l'usage, la maîtrise et la qualité de la langue française ainsi que les comportements et les attitudes des différents groupes linguistiques;
6. Vérifier la connaissance du français de certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels et statuer sur le renouvellement des permis temporaires ;
7. Exercer sur demande le rôle de médiateur concernant l'exigence d'une langue autre que la langue officielle;
8. Gérer des ententes de coopération nationales et internationales.

## 1.4 Services, outils et publications

L'Office s'acquitte de ses mandats en offrant les services, les outils et les publications que voici :

- des renseignements sur la Charte diffusés par son service de renseignements généraux et son site Web;
- des services de francisation qui consistent en de l'assistance-conseil en matière de francisation et de l'assistance technique en matière de francisation des technologies de l'information (TI);
- un service d'évaluation de la connaissance du français pour les candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels;

# Office québécois de la langue française

- des outils et des services terminolinguistiques, tels *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) qui intègre, en plus des expressions et termes proposés, ceux qui ont été recommandés ou normalisés sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, la Banque de dépannage linguistique (BDL), les consultations linguistiques et terminologiques personnalisées, le Téléphone linguistique et les inventaires de travaux terminologiques imprimés ou diffusés dans Internet;
- des publications, dont *Le français au bureau*, et des ouvrages terminologiques;
- des études et des fascicules d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique;
- des bibliothèques où la collection est mise à la disposition des différentes clientèles.

## 1.5 Organisation

L'Office québécois de la langue française existe en vertu de l'article 157 de la Charte de la langue française. Il est formé de huit membres, dont la présidente-directrice générale de l'organisme. Ces membres exercent les responsabilités qui leur sont dévolues par la loi pour ce qui est de la francisation des entreprises, des ministères et des organismes de l'Administration, de l'officialisation linguistique, ainsi que du suivi de la situation linguistique.

L'Office, pour s'acquitter de ses mandats d'officialisation et de suivi de la situation linguistique, s'appuie sur les travaux de deux comités d'experts présidés chacun par un membre de l'Office. En effet, l'article 165.11 de la Charte de la langue française institue le Comité de suivi de la situation linguistique. Ce dernier a pour mandat de donner à l'Office des avis sur la qualité scientifique des études et des fascicules d'indicateurs élaborés dans le cadre du suivi et éventuellement de proposer des recherches complémentaires à mener ou de formuler des recommandations quant aux mesures à prendre à la suite des recherches qui lui sont présentées.

L'article 165.11 crée également le Comité d'officialisation linguistique, lequel a pour responsabilité de conseiller l'Office, soit à la demande de ce dernier ou de sa propre initiative, sur les questions ayant trait notamment à la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique, à la recommandation ou à la normalisation de termes et d'expressions ainsi qu'à leur diffusion et à la création de comités linguistiques dans les ministères ou organismes.

## 1.6 Corps administratif

Le corps administratif de l'Office est constitué de six directions : la Direction de la francisation et des ordres professionnels, la Direction des services linguistiques, la Direction de la recherche, la Direction du traitement des plaintes, la Direction des services juridiques et des relations publiques et la Direction des services à la gestion.

### 1.6.1 Direction de la francisation et des ordres professionnels

Cette direction a pour mandat principal d'assurer et de maintenir, suivant les dispositions de la Charte de la langue française, des règlements afférents et de différentes politiques-cadres, la francisation des milieux de travail, qu'il s'agisse des entreprises de 50 employés ou plus ou des organismes de l'Administration. Elle offre des services-conseils aux milieux de travail concernés à partir des bureaux de l'Office à Montréal et à Québec, mais également à partir de six autres bureaux en région (Saguenay, Gatineau, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Trois-Rivières). De plus, elle développe et fournit de l'expertise en matière de francisation des technologies de l'information et réalise des interventions particulières visant notamment à franciser les produits offerts aux consommateurs. Outre cela, elle administre les examens de français destinés aux candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels, s'assurant ainsi que les professionnels visés puissent communiquer en français dans leur milieu de travail.

### 1.6.2 Direction des services linguistiques

Cette direction assume la responsabilité de la production, de la

# Office québécois de la langue française

diffusion et de l'assistance linguistiques et terminologiques. Elle contribue également aux réflexions nécessaires à l'explicitation de la norme linguistique du français à promouvoir au Québec. Elle assure la gestion et la mise à jour du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT), qui constitue une référence en matière de définition et de traduction accessible gratuitement dans Internet. La direction fournit aussi à certaines clientèles cibles un service en ligne d'assistance terminologique. De même, elle offre un service de consultations tarifées à l'intention de la population québécoise et met à la disposition de tous les internautes la Banque de dépannage linguistique, outil pédagogique qui propose des réponses aux questions les plus fréquentes portant sur l'orthographe, la grammaire, la syntaxe et autres questions connexes. Enfin, elle assume le secrétariat du Comité d'officialisation linguistique, créé pour conseiller l'Office en matière de recommandation et de normalisation linguistiques.

#### 1.6.3 Direction de la recherche

Cette direction est l'artisane du suivi de la situation linguistique. Elle produit des fascicules d'indicateurs tirés d'études ou élaborés à partir de données du recensement, de données administratives ou d'autre nature, de même qu'elle réalise les études nécessaires à la production des différents indicateurs et du rapport de synthèse devant rendre compte de l'évolution de la situation linguistique au Québec. Elle assume également le secrétariat du Comité de suivi de la situation linguistique. Elle est enfin responsable de l'évaluation des programmes, des activités, des services, des outils et des publications de l'Office.

#### 1.6.4 Direction du traitement des plaintes

Le mandat confié à la Direction du traitement des plaintes consiste essentiellement à traiter les plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française.

#### 1.6.5 Direction des services juridiques et des relations publiques

Cette direction est responsable des communications internes et externes de l'organisme; elle joue à cet égard un rôle de conseil auprès des autres unités administratives et de la direction de l'Office. Elle est aussi maître d'œuvre de l'édition de publications, de la tenue à jour du site Web, de la préparation et de l'organisation de la Francofête, de l'information du public relativement à l'application de la Charte de la langue française, ainsi que du soutien linguistique à la rédactrice ou au rédacteur de la Dictée des Amériques.

La direction coordonne les activités de l'organisme dans le domaine de la coopération internationale. Enfin, elle assure un soutien juridique aux membres et au personnel de l'Office et de la Commission de toponymie.

#### 1.6.6 Direction des services à la gestion

Cette direction conseille les gestionnaires de l'Office et de la Commission de toponymie en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle élabore également divers programmes et mesures à l'intention du personnel. Elle est chargée de l'installation et de l'exploitation du réseau informatique de l'Office et de la Commission, ainsi que du développement et de l'implantation des systèmes d'information. Elle assure enfin la gestion de deux bibliothèques qui fournissent une assistance au personnel de l'Office, aux chercheurs ainsi qu'au grand public.

# Office québécois de la langue française

## 1.7 Ressources humaines

### 1.7.1 Développement des personnes

L'Office mise sur le développement de son personnel. Ainsi, dans le respect de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, il a dépassé, cette année encore, l'objectif de 1 % de la masse salariale à consacrer à la formation.

Au cours de l'exercice 2005-2006, l'Office et la Commission de toponymie ont alloué 218 927,45 $ à des activités de formation, y compris le traitement des personnes visées, ce qui correspond à 1,5 % de la masse salariale globale.

Ce montant se répartit de la façon suivante :

| Frais d'inscription | Autres frais* | Rémunération | Total |
|---|---|---|---|
| 64 752,10 $ | 20 589,35 $ | 133 586,00 $ | 218 927,45 $ |

* Frais de déplacement, d'hébergement et de repas

La formation a été axée principalement sur le maintien et l'accroissement des compétences en emploi ainsi que sur le développement de l'expertise relative aux technologies de l'information. La participation des membres du personnel aux activités de formation représente 638,1 jours-personnes.

### 1.7.2 Dotation et mobilité

Quinze personnes ont quitté l'Office au cours de l'exercice soit pour poursuivre leur carrière dans un autre ministère ou un autre organisme ou encore à l'extérieur de la fonction publique québécoise, soit pour prendre leur retraite. Ainsi, cinq postes ont été pourvus par des mouvements de personnel au sein de l'organisme, sept par la mutation de personnes en provenance d'autres ministères ou organismes et les autres postes sont vacants.

Conformément à la politique de l'Office visant à encourager la mobilité du personnel au sein de l'organisme, les postes vacants pourvus durant l'année ont été offerts, dans un premier temps, au personnel de l'Office et de la Commission.

### 1.7.3 Embauche, représentativité et résultats comparatifs

#### *1.7.3.1 Renseignements généraux*

*Embauche*

L'Office se conforme aux exigences du Conseil du trésor en matière d'embauche du personnel et assure le renouvellement et le rajeunissement de ses effectifs. Au cours de l'exercice 2005-2006, l'Office n'a pas recruté de personnel permanent.

En ce qui a trait au personnel occasionnel, l'Office a embauché cinq personnes pour des contrats à durée variable et trois de ces personnes avaient moins de 35 ans.

Au cours de l'été 2005, l'Office a accueilli dix étudiants et a reçu deux étudiants stagiaires au cours de l'exercice.

**RÉPARTITION DES PERSONNES EMBAUCHÉES SELON LE STATUT D'EMPLOI EN 2005-2006***

| | Permanents | Occasionnels | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 0 | 5 | 10 | 2 |

# Office québécois de la langue française

## *Effectif autorisé*

Au 31 mars 2006, l'effectif autorisé de l'Office québécois de la langue française et de la Commission de toponymie s'établissait à 256 postes comme le montre le tableau suivant :

## *Nombre d'employés permanents*

En date du 31 mars 2006, le nombre d'employés permanents était de 238. C'est à partir de cette donnée que s'effectue le calcul de la représentativité des divers groupes cibles.

**EFFECTIF AUTORISÉ PAR DIRECTION ET PAR CATÉGORIE D'EMPLOI MARS 2006 ***

| Direction | Hors cadre | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technique et de bureau | Personnel de soutien | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bureau de la présidente-directrice générale | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| Direction de la francisation et des ordres professionnels | | 5 | 64 | 2 | 18** | 89 |
| Direction des services linguistiques | | 3 | 35 | 2 | 3 | 43 |
| Direction du traitement des plaintes | | 1 | 10 | 6 | 5 | 22 |
| Direction de la recherche | | 1 | 7 | – | 1 | 9 |
| Direction des services juridiques et des relations publiques | | 2 | 13 | 3 | 4 | 22 |
| Direction des services à la gestion | | 3 | 13 | 21 | 9 | 46 |
| Commission de toponymie | | 1 | 8 | 4 | 2 | 15 |
| **Total** | **1** | **17** | **152** | **41** | **45** | **256** |

* Y compris la Commission de toponymie

** 3 postes à temps partiel

### *1.7.3.2 Membres des communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées*

En 2005-2006, l'objectif annuel d'embauche de personnel provenant des groupes cibles, soit les communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, a été fixé à 25 % de l'embauche totale des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants. Cet objectif vise à hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

# Office québécois de la langue française

## *Taux d'embauche*

Le tableau suivant fait état du nombre de membres des communautés culturelles (CC), autochtones (Aut.) et anglophones (Angl.) ainsi que du nombre de personnes handicapées (PH) que l'Office a embauchés au cours de l'exercice. On y trouvera aussi le taux relatif à chacun des groupes visés. Le taux global ayant pour sa part atteint 23,5 %, soit 4 personnes sur un total de 17.

**TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET DES PERSONNES HANDICAPÉES EN 2005-2006**

| | | | | | | | | | | | | | | | | | Global |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | |
| Nombre de personnes embauchées | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Pourcentage | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 % | 0 | 0 | 10 % | 50 % | 0 | 0 | 0 | |
| Pourcentage global | 0 | | | | 0 | | | | 30 % | | | | 50 % | | | | 23,5 % |

## *Taux de représentativité*

En 2005-2006, la cible gouvernementale en matière de représentativité était de 9 % pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Le tableau suivant fait état du taux de représentativité de chacun des groupes cibles actuellement représentés au sein de l'organisme. Ils constituent 8,8 % de l'effectif permanent de l'Office, soit 5,8 % pour les membres des communautés culturelles et 1,3 % pour les personnes handicapées

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES GROUPES CIBLES AU 31 MARS 2006**

| | Permanents | | | |
|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH |
| Représentativité en nombre | 14 | 3 | 1 | 3 |
| Pourcentage | 115,8 % | 1,3 % | 0,4 % | 1,3 % |

# Office québécois de la langue française

*1.7.3.3 Femmes*

## *Taux d'embauche*

En 2005-2006, le personnel féminin constituait 71 % de l'ensemble des personnes embauchées. Le tableau suivant illustre les taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi.

**EMBAUCHE DES FEMMES SELON LE STATUT D'EMPLOI EN 2005-2006**

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel* | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 0 | 4 | 6 | 2 |
| Pourcentage | 0 | 80 % | 60 % | 100 % |

## *Taux de représentativité*

Au 31 mars 2006, les femmes comptaient pour 62 % de l'effectif permanent. Le tableau suivant montre le taux de représentativité des femmes au sein de l'organisme par catégorie d'emploi.

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU 31 MARS 2006**

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel* | Personnel technicien et de bureau | Personnel ouvrier |
|---|---|---|---|---|
| Représentativité en nombre | 9 | 76 | 26 | 37 |
| Pourcentage | 52,9 % | 53 % | 68 % | 92 % |

* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines

*1.7.3.4. Résultats comparatifs de l'embauche et de la représentativité*

Le tableau suivant présente les taux d'embauche globaux des membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones pour les trois dernières années et inclut, pour 2005-2006, le taux d'embauche des personnes handicapées.

**TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES GROUPES CIBLES SELON LE STATUT D'EMPLOI (2003-2006)**

| | Personnel régulier | Personnel occasionnel | Étudiants | Stagiaires |
|---|---|---|---|---|
| 2003-2004 | 11,1 % | 13,3 % | 42,9 % | 0 |
| 2004-2005 | 16,7 % | 0 | 55,6 % | 0 |
| 2005-2006 | 0 | 0 | 30 % | 50 % |

# Office québécois de la langue française

Les tableaux ci-dessous présentent le taux de représentativité annuel de chacun des groupes cibles au cours des trois dernières années.

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (2003-2006)**

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 5,8 % | 5,5 % | 5,8 % |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES ANGLOPHONES (2003- 2006)**

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 1,2 % | 1,6 % | 1,3 % |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES AUTOCHTONES (2003-2006)**

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 0,4 % | 0,4 % | 0,4 % |

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES (2003-2006)**

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 1,5 % | 1,6 % | 1,3 % |

### 1.7.4 Plan d'action pour les personnes handicapées

En décembre 2004, l'Assemblée nationale modifiait la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées par l'adoption du projet de loi n° 56. La loi dorénavant intitulée Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que chaque ministère ou organisme public, comptant cinquante employés ou plus, élabore et rend public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions (article 61.1.)

Le 14 décembre 2005, l'Office a soumis son plan d'action annuel à l'approbation de l'Office des personnes handicapées du Québec.

### 1.7.5 Programme d'aide aux employés

Afin d'assurer la continuité du service et de garantir la confidentialité, l'Office a prolongé le contrat conclu avec le cabinet externe Les Consultants Longpré et associés inc. dans le cadre du Programme d'aide aux employés.

Au cours de l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2006, dix personnes ont eu recours à ces services professionnels. Il y a eu quarante-sept consultations, ce qui représente une dépense totale de 3 667 $. L'Office a aussi engagé d'autres dépenses totalisant 928 $ en ce qui concerne l'aide au personnel.

### 1.7.6 Relations de travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) et le sous-comité du CMOT sur le budget et la sous-traitance se sont respectivement réunis à quatre et trois occasions au cours de l'exercice 2005-2006.

Le Comité mixte ministériel de relations professionnelles (CMMRP) a tenu quatre rencontres, et le Comité ministériel de relations professionnelles (CMRP) en a tenu cinq.

### 1.7.7 Santé et sécurité au travail

En 2005-2006, l'Office a soutenu et redynamisé les deux comités responsables de la santé et de la sécurité au travail. Ces comités ont été en mesure d'élaborer chacun leur plan d'action et de répondre à des demandes relatives à la prévention. Les membres des comités ont poursuivi le développement de leurs compétences en cette matière en participant à des activités de formation.

# Office québécois de la langue française

En regard de sa responsabilité en prévention pour ce qui est de la santé et de la sécurité du travail, l'Office, par l'intermédiaire du personnel de la Direction des services à la gestion, a développé une démarche d'évaluation de l'ergonomie des postes de travail et s'est équipé de matériel permettant de répondre à la majorité des besoins en ergonomie.

En 2005-2006, l'Office a organisé une journée de formation sur la gestion des problèmes de santé mentale pour le personnel d'encadrement. Il a aussi offert deux conférences midi au personnel de Montréal et de Québec, traitant de ce sujet.

L'Office a par ailleurs poursuivi la promotion de l'activité physique en maintenant son entente d'abonnement privilégié avec l'entreprise Énergie-Cardio. Il a également soutenu les initiatives de son personnel en encourageant, à Montréal et à Québec, la tenue de séances d'activités physiques sur les lieux du travail, à l'heure du midi.

Comme par les années antérieures, afin de prévenir les absences attribuables à la grippe, l'Office a organisé une campagne de vaccination de deux jours qui a connu un vif succès. En effet, 95 personnes, soit 39,9 % de l'effectif, ont été vaccinées à l'automne 2005.

## 1.8 Ressources financières et matérielles

### 1.8.1 Ressources financières

Afin de rendre compte de données financières justes et comparables, le tableau suivant fait état des dépenses pour l'année 2004-2005 et 2005-2006 :

**TABLEAU COMPARATIF DES DÉPENSES 2004-2005 ET 2005-2006**

| | | |
|---|---|---|
| **Budget de dépenses** | | |
| Rémunération | 14 275,3 | 14 338,4 |
| Fonctionnement | 4 096,5 | 3 946,4 |
| Transfert | 228,8 | 228,8 |
| **Total** | **18 600,6** | **18 513,6** |
| **Budget d'investissements** | | |
| Immobilisation | 245,2 | 117,8 |

En 2005-2006, l'Office a reçu les crédits supplémentaires suivants :

- 540 000 $ de la Provision pour augmenter, avec l'approbation du Conseil du trésor, tout crédit pour la réalisation d'activités de promotion de la langue française, dont 325 000 $ ont été versés dans la rémunération, 173 000 $ ont permis d'assurer le suivi de la situation linguistique et 42 000 $ ont servi à augmenter la capacité de la bande passante Internet de l'organisme;
- 174 932 $ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif découlant de l'approbation d'avis de pertinence émis par l'Office, dont 168 086 $ ont été affectés à la Francofête 2006 et 6 846 $ à une campagne d'information sur l'offre de jeux vidéo en français au Québec;
- 35 000 $ du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de permettre l'embauche d'étudiantes et d'étudiants pour la période estivale 2005;
- 30 000 $ du Secrétariat à la politique linguistique pour assumer des frais reliés à la Francofête 2006;
- 11 000 $ du Secrétariat à la politique linguistique pour le suivi de la situation linguistique.

# Office québécois de la langue française

### 1.8.2 Ressources matérielles

De nombreux réaménagements ont été effectués en cours d'année dans les divers locaux occupés par l'Office québécois de la langue française et par la Commission de toponymie.

## 1.9 Organigramme

On trouvera à la fin du présent rapport l'organigramme de l'Office québécois de la langue française.

## 1.10 Ressources informationnelles

Les ressources informationnelles seront abordées sous deux angles, soit les ressources ayant trait aux technologies de l'information et celles ayant trait aux ressources documentaires.

### 1.10.1 Technologies de l'information

À l'Office québécois de la langue française, la majeure partie de l'organisation du travail est soutenue par l'utilisation des technologies de l'information. Au cœur de la démarche de francisation des entreprises, le système de suivi des dossiers de la francisation (SDFT) permet aux conseillers et conseillères de faire un suivi rigoureux de leurs dossiers et offre à la direction de nombreux moyens de contrôle et de suivi du plan stratégique, ainsi que du plan d'action, par exemple un tableau de bord.

La production terminologique et documentaire s'appuie entièrement sur le système de la Banque de terminologie du Québec (SAMI) qui facilite la saisie et la mise à jour des données destinées à être diffusées à la population par l'entremise du *Grand dictionnaire terminologique* (GDT). Ce système de production terminologique et documentaire est actuellement en refonte afin de l'adapter aux nouvelles orientations de l'organisme (partenariats externes, multilinguisme) et de moderniser l'environnement de travail des terminologues. Cette année, le personnel responsable a complété la réalisation technique des facettes « saisie-terminologique » et « saisie-documentaire » de ce projet et a commencé la conception du module de gestion.

Pour gérer tout ce qui entoure les examens de français (convocation, correction des examens, suivi des dossiers, statistiques), l'Office exploite le système d'administration des examens de français (AEF).

Pour la gestion des plaintes, l'organisme prend appui sur un système d'information qui facilite le suivi administratif des dossiers en offrant toute une série de rapports en vue de la production d'indicateurs de gestion.

Dans le cas des services offerts à la population, les technologies occupent également une place importante. À titre d'exemple, le site Web de l'Office, qui informe la population sur les dispositions de la Charte et sur les différents produits et services de l'Office, demeure l'un des plus achalandés de l'administration québécoise. *Le grand dictionnaire terminologique* (GDT) met pour sa part en ligne gratuitement la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. Étant donné l'intérêt qu'il suscite et son achalandage croissant (moyenne mensuelle de plus de 5,5 millions de recherches et environ 450 000 visiteurs uniques par mois), on peut sans aucun doute le qualifier de produit vedette issu des technologies de l'information.

Autre service en ligne dont la popularité croît sans cesse, la Banque de dépannage linguistique (BDL) propose des réponses aux questions les plus fréquemment posées sur la grammaire, l'orthographe, la ponctuation, le vocabulaire général et les abréviations. En 2005-2006, les moyennes mensuelles s'établissaient à plus de 83 000 articles consultés par les utilisateurs de la BDL. Ce système a été développé récemment et continue de faire l'objet de modifications et d'ajustements afin de mieux l'adapter aux particularités des données linguistiques et aux besoins de la clientèle.

# Office québécois de la langue française

L'Office québécois de la langue française offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information, dont les résultats sont publiés sous les appellations PIF et Bétel dans le site Web de l'Office. PIF est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français. Programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels, Bétel a également servi à mettre au point un outil technolinguistique (OTL) capable d'examiner plus de 60 paramètres technolinguistiques et de les rendre conformes à ceux en usage au Québec. Cet outil est offert gratuitement en téléchargement dans le site Web de l'Office.

Du point de vue de l'organisation générale du travail, l'ensemble du personnel de l'Office dispose d'un poste de travail informatisé, d'une adresse de courrier électronique et d'un accès libre au réseau Internet. L'ensemble de l'architecture technologique de l'organisme fonctionne en français, y compris les composantes centrales (serveur, bastion de sécurité et messagerie).

En raison de la grande popularité des services en ligne (WEB, GDT, BDL, PIF, vocabulaires, système des liens utiles) et pour mieux soutenir l'organisation du travail de l'organisme, il a fallu, cette année encore, procéder à un rehaussement de la bande passante du lien au réseau Internet.

Notons enfin que l'Office fournit à la Commission de toponymie, dans le cadre d'une entente de services partagés, un soutien complet pour tout ce qui touche les technologies de l'information (développement de système, site Web, bande passante, système de messagerie, diffusion de Topos).

### 1.10.2 Ressources documentaires

Dans le cadre de son mandat, l'Office favorise la consultation de ses collections par ses différentes clientèles externes, notamment les entreprises et l'Administration. En effet, en plus d'offrir le soutien documentaire à son personnel en matière de francisation, de terminologie, de toponymie et de sociolinguistique, l'Office offre le service à des usagers de l'extérieur. Au cours de l'exercice, 1090 personnes de l'extérieur de l'Office ont utilisé les services des bibliothèques.

La clientèle extérieure des bibliothèques de l'Office se compose de personnes issues de différents milieux, mais avec une forte prédominance du milieu scolaire (46,1 % sont des étudiants). Quant aux autres usagers, ils se répartissent de la façon suivante : 15,1 % sont des pigistes, 19,8 % proviennent de l'entreprise, 3,9 % d'organismes de l'Administration et 15,1 % d'ailleurs.

# Deuxième partie

## Cadre de gestion

### 2.1 Philosophie de gestion

Les principes et les éléments constitutifs de la philosophie de gestion, dont il est question dans ce rapport, ont été adoptés au cours de l'exercice 2002-2003 par l'Office québécois de la langue française, et il en est ainsi de la Déclaration de valeurs.

#### 2.1.1 Principes

Afin de jouer pleinement son rôle, l'Office québécois de la langue française adopte une philosophie de gestion axée sur l'offre de services de qualité, qui s'appuie sur des critères d'efficacité, de rigueur et de transparence. Cette philosophie de gestion repose aussi bien sur la richesse des ressources humaines de l'organisme que sur le sentiment d'appartenance du personnel. Dans le but de mettre à contribution, de façon créative et intelligente, ses ressources humaines, l'Office adhère aux principes de gestion suivants, qui s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'administration publique :

*Notre raison d'être : la satisfaction de la clientèle*
La clientèle a droit à des services de qualité au meilleur coût.

*Notre force : la performance du personnel*
Un personnel responsable, compétent et à l'écoute de la clientèle garantit la qualité des services offerts.

*Notre responsabilité : une communication interne franche et ouverte*
Source de mobilisation du personnel, la communication crée un climat de confiance, de compréhension et favorise une amélioration continue des services.

#### 2.1.2 Éléments constitutifs

L'OFFICE ET SA CLIENTÈLE

1. L'Office vise à offrir à la clientèle des services de qualité au moindre coût.
2. L'Office considère que chaque membre du personnel doit contribuer, dans la sphère d'activité qui lui est propre, à maintenir et, le cas échéant, à améliorer ce niveau de qualité.

L'OFFICE ET SES RESSOURCES HUMAINES

3. L'Office considère le personnel comme la ressource clé de l'organisme.
4. L'Office estime que le personnel est compétent.
5. L'Office croit que le personnel doit évoluer dans un milieu de travail stimulant, propice au développement de ses connaissances et de ses habiletés.
6. L'Office favorise la polyvalence et la flexibilité de son personnel.
7. Le personnel de l'Office poursuit des objectifs clairs exprimés sous forme de résultats orientés vers l'offre de services à la clientèle.
8. L'Office a pour objectif de responsabiliser le personnel en lui laissant la marge de manœuvre nécessaire et en le rendant responsable des résultats attendus.
9. L'Office considère les membres du personnel comme de véritables ambassadeurs et désire accroître leur sentiment d'appartenance à l'organisme.
10. L'atteinte des résultats ainsi que le contrôle de la performance constituent des préoccupations importantes au sein de l'Office.

# Cadre de gestion

L'OFFICE ET SA GESTION

11. Les gestionnaires ont des objectifs précis à atteindre tout en bénéficiant de souplesse dans les moyens à utiliser. En contrepartie, ils sont responsables de la qualité de leurs actions et de la gestion des équipes dont ils dirigent la prestation de services à la clientèle.
12. L'Office retient la participation comme mode de gestion et compte sur les gestionnaires pour le mettre en application. Ils favorisent du même coup la complémentarité interdirectionnelle et les groupes de travail multidisciplinaires.
13. L'Office donne aux gestionnaires la responsabilité de mobiliser le personnel sous leur direction et de le rendre solidaire des décisions prises par la direction.
14. L'Office incite les gestionnaires à adopter des pratiques de gestion qui visent la reconnaissance du travail du personnel.
15. L'Office considère que les communications entre les divers niveaux de la structure hiérarchique sont essentielles et doivent se faire dans un climat de confiance et de respect.
16. L'Office valorise la critique constructive, la recherche de l'innovation et la simplification des procédures administratives.

La philosophie de gestion de l'Office s'accompagne de la Déclaration de valeurs ci-dessous qui a pour objectif de guider les actions du personnel afin que ce dernier contribue à l'amélioration des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

## 2.2 Déclaration de valeurs

L'Office québécois de la langue française a une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'il rend à la population du Québec. Cette mission, l'Office doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison des principes réaffirmés dans la Loi sur l'administration publique, qui sont l'autonomie d'action, l'obligation de rendre compte, la transparence et la primauté des services aux citoyennes et citoyens. La qualité des services à la population et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point l'ensemble des membres du personnel de l'Office et elles orientent sa relation avec les citoyennes et citoyens. Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise au personnel et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales. Ce choix s'inspire de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise déposée, par le ministre d'État à l'Administration et à la Fonction publique et président du Conseil du trésor, le 21 novembre 2002.

La Déclaration de valeurs de l'Office constitue un guide lorsque, devant un dilemme éthique, alors que la règle est absente ou n'apparaît pas clairement, un membre du personnel est appelé à prendre une décision. Ce guide a pour objectif d'orienter le sens des gestes accomplis par le personnel de l'Office vers ce que cet organisme considère comme bon et souhaitable. L'Office adhère donc aux valeurs suivantes :

LA COMPÉTENCE

Chaque personne s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Elle met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Elle est responsable de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition. Chaque personne est également responsable du maintien de ses compétences.

L'IMPARTIALITÉ

Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité. Elle prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous et à toutes un traitement équitable. Elle remplit ses fonctions sans considérations partisanes.

L'INTÉGRITÉ

Chaque personne se conduit d'une manière juste et honnête. Elle évite de se mettre dans une situation où elle se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

Deuxième partie

# Cadre de gestion

LA LOYAUTÉ ET LA SOLIDARITÉ

Chaque personne est consciente qu'elle représente l'Office auprès de la population. Elle exerce ses fonctions dans le respect des lois, des règlements et des directives gouvernementales. Chaque personne se sent liée par les orientations et les décisions prises par l'Office. Elle collabore favorablement et dans un esprit d'entraide mutuelle à la mise en application de ces décisions dans son propre secteur d'activité.

LE RESPECT

Chaque personne manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relations dans l'exercice de ses fonctions. Elle fait également preuve de diligence et elle évite toute forme de discrimination.

## 2.3 Orientations stratégiques

Au nombre de trois, les orientations stratégiques de l'Office québécois de la langue française renvoient chacune à une dimension particulière de sa mission. Ces orientations se formulent comme suit :

**1. Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires**

L'Office aide, entre autres choses, à définir et à élaborer les programmes de francisation prévus par la loi et en suit l'application. Il traite aussi les plaintes pour non-respect de la Charte de la langue française qui sont portées à son attention.

**2. Valoriser et généraliser une langue de qualité**

L'Office, ayant choisi de donner libre accès au *Grand dictionnaire terminologique* et à la Banque de dépannage linguistique grâce au réseau Internet, s'emploie à la mise à jour du contenu de ces produits. Il offre de plus divers services d'assistance terminologique et linguistique destinés au grand public et à certains publics spécialisés.

**3. Consolider la politique linguistique du Québec**

L'Office a également le mandat de célébrer la vitalité de la langue française par des gestes officiels qui encouragent les initiatives issues de la population pour favoriser la qualité et le rayonnement du français. Il assure enfin une veille en matière linguistique en surveillant l'évolution de la situation linguistique au Québec et en faisant rapport au moins tous les cinq ans au ministre.

## 2.4 Suivi de gestion

Au cours des dernières années, l'Office a travaillé à l'élaboration et à l'adaptation d'un certain nombre d'indicateurs en vue d'effectuer une gestion par résultats. L'ensemble de ces indicateurs constitue le tableau de bord utilisé par les membres et la direction de l'Office pour exercer un suivi rigoureux de ses activités. À l'aide de cet outil, il est plus particulièrement possible de suivre les activités de francisation des entreprises et de l'Administration, de traitement des plaintes, de production et de diffusion terminologiques ainsi que d'assistance linguistique et terminologique, les activités relatives à l'administration des examens de français que doivent passer certains candidats et candidates à l'admission aux ordres professionnels, celles relatives aux demandes de renseignements portant sur la Charte et son interprétation, les activités de soutien documentaire offerts à ses clientèles, plus particulièrement celles en provenance de l'Administration et des entreprises, ainsi que les activités de recherche permettant de suivre l'évolution de la situation linguistique québécoise.

Cependant, avec le dépôt du Plan stratégique 2005-2008, les différentes composantes du précédent tableau de bord doivent être revues, mises à jour et corrigées afin de les rendre conformes aux orientations et aux objectifs de ce plan. C'est dans ce contexte qu'un important chantier a été entrepris au cours de l'exercice et se prolongera tout au long du prochain.

# Deuxième partie

# Cadre de gestion

## 2.5 Évaluation des programmes ainsi que des outils et des services offerts par l'Office

La direction de l'Office confie, depuis quelques années, à la Direction de la recherche le mandat de procéder à l'évaluation de ses programmes de même qu'à celle des outils et des services qu'il offre. Tout en menant d'autres études et en élaborant des fascicules d'indicateurs relatifs à l'évolution de la situation linguistique, cette direction s'est donnée comme autre objectif de réaliser au moins deux évaluations par exercice.

Ainsi, en 2005-2006, l'évaluation de la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices de la Banque de dépannage linguistique (BDL), amorcée lors du précédent exercice, a été complétée. Cinq cent quarante-cinq personnes ont répondu à un questionnaire en ligne diffusé sur la page d'accueil de la BDL. Les résultats obtenus permettent de témoigner de leur très grande satisfaction quant à ce produit. En effet, 99 % d'entre elles se déclarent satisfaites des articles qu'elles consultent, 99 % trouvent que les explications contenues dans ces articles sont claires, 87 % estiment que les exemples qui y sont présentés les aident *toujours* ou *très souvent* à comprendre ce qu'elles cherchent et 78 % affirment que la BDL est un outil qui leur permet de trouver *toujours* ou *très souvent* les réponses à leurs questions. Le site de la BDL est pour sa part perçu comme étant très convivial, puisque 96 % des utilisateurs et utilisatrices jugent qu'il est facile à consulter.

La Direction de la recherche a également évalué la satisfaction des usagers de TOPOS sur le Web. La collecte des données a été réalisée à partir d'un sondage en ligne : 481 personnes y ont participé. Il en ressort que les répondants et répondantes ont fait une évaluation très positive de TOPOS, puisque 99 % se sont déclarés satisfaits de la banque et que 90 % trouvent que TOPOS est un outil qui permet de trouver *toujours* ou *très souvent* les réponses à leurs questions. Ils se sont également dits satisfaits du contenu des fiches toponymiques et des fiches odonymiques.

Enfin, en plus d'appliquer la politique de traitement des plaintes établie conformément à la Déclaration de services aux citoyens, la Direction de la recherche a validé le rapport annuel de gestion de l'Office ainsi que celui de la Commission de toponymie.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**Orientation stratégique 1 : Renforcer le français comme langue du travail, du commerce et des affaires**

**Axe d'intervention 1.1 : La francisation des milieux de travail**

*A) Suivi du processus de francisation des entreprises*

**Contexte :** L'Office québécois de la langue française a, entre autres mandats, celui d'aider les entreprises de 50 personnes ou plus à élaborer et à réaliser au besoin un programme de francisation selon les dispositions de la Charte, puis de voir à ce que l'utilisation du français y soit généralisée, auquel cas il leur délivre un certificat de francisation.

Le processus d'obtention du certificat se résume de la façon suivante. Une entreprise de 50 employés ou plus doit d'abord s'inscrire à l'Office, puis procéder à l'analyse de sa situation linguistique et la soumettre à un conseiller en francisation (entreprise en évaluation). Après vérification des renseignements généraux, un certificat de francisation peut lui être remis par l'Office, si le français y est jugé suffisamment généralisé pour satisfaire aux exigences de la loi (entreprise certifiée sans programme). Dans le cas contraire, l'entreprise doit réaliser un programme de francisation qui a pour but d'apporter les correctifs estimés nécessaires (entreprise en application de programme) et en arriver ainsi à obtenir un certificat (entreprise certifiée après programme). Après la certification, l'Office évalue la situation linguistique de l'entreprise tous les trois ans et lui demande d'adopter, s'il y a lieu, des mesures de redressement.

Le tableau et le graphique qui suivent font état de l'évolution du processus de francisation des entreprises de 50 personnes ou plus au cours des dix dernières années. On remarquera qu'à partir de l'exercice 1996-1997, le nombre d'entreprises inscrites à l'Office n'a cessé d'augmenter annuellement pour atteindre le chiffre inégalé de 5432 au 31 mars 2006, soit une croissance de 33,5 % en dix ans. Cette situation peut s'expliquer du fait que la conjoncture économique actuelle favorise non seulement la création d'entreprises, mais aussi leur croissance : un plus grand nombre d'entreprises sont ainsi créées, ou alors, celles qui existaient déjà dépassent le seuil des 50 personnes. Ceci a une incidence importante sur le nombre de dossiers en traitement à l'Office.

Pour la deuxième année consécutive, on constate que le taux de certification des entreprises s'est maintenu à quelque 80 %, et ce, malgré une augmentation sensible du pourcentage d'organisations nouvellement inscrites dans le processus de francisation (en évaluation) qui est passé de 9,7 % en 2004-2005 à 10,9 % en 2005-2006.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

### NOMBRE ET POURCENTAGE D'ENTREPRISES, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION

*Ensemble du Québec, 1996-1997 – 2005-2006*

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N* | % | N* | % | N* | % | N*** |
| 1996-1997 | 389 | 9,6 | 561 | 13,8 | 3118 | 76,6 | **4068** |
| 1997-1998 | 667 | 16,2 | 520 | 12,6 | 2941 | 71,2 | **4128** |
| 1998-1999 | 735 | 16,9 | 497 | 11,5 | 3107 | 71,6 | **4339** |
| 1999-2000 | 923 | 19,9 | 472 | 10,2 | 3243 | 69,9 | **4638** |
| 2000-2001 | 912 | 19,0 | 421 | 8,8 | 3462 | 72,2 | **4795** |
| 2001-2002 | 1011 | 20,6 | 394 | 8,0 | 3497 | 71,4 | **4902** |
| 2002-2003 | 1033 | 20,3 | 351 | 6,9 | 3702 | 72,8 | **5086** |
| 2003-2004 | 774 | 14,9 | 474 | 9,1 | 3957 | 76,0 | **5205** |
| 2004-2005 | 510 | 9,7 | 545 | 10,3 | 4216 | 80,0 | **5271** |
| 2005-2006 | 592 | 10,9 | 520 | 9,6 | 4320 | 79,5 | **5432** |

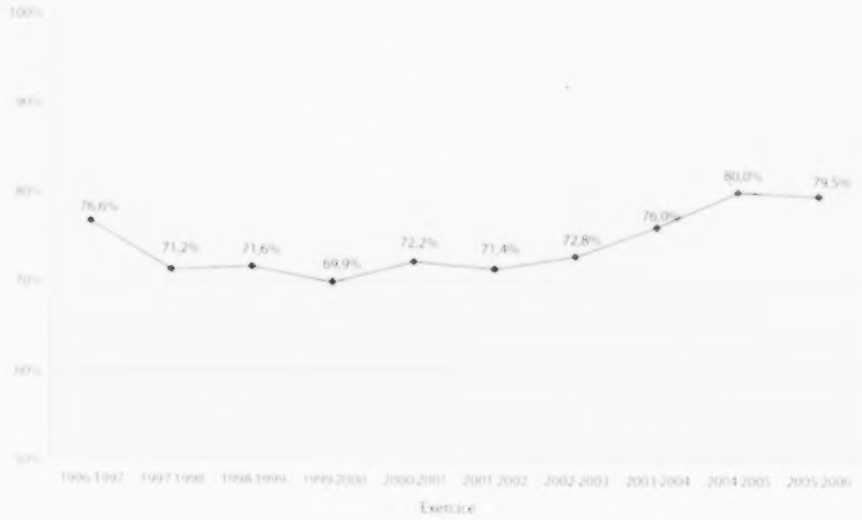
* Le 31 mars de l'exercice

** Il s'agit des entreprises inscrites à l'Office (renseignements généraux reçus), dont le programme de francisation n'a pas encore été approuvé ou qui sont encore en attente d'un certificat de francisation sans programme.

*** Ce nombre incluait, au 31 mars 2006, 798 entreprises certifiées de moins de 50 personnes.

### ÉVOLUTION DU POURCENTAGE D'ENTREPRISES CERTIFIÉES

*Ensemble du Québec, 1996-1997 à 2005-2006*



# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Pour dénouer certaines situations complexes, l'Office a choisi de recourir davantage à de nouveaux modes d'intervention où tant les entreprises locales que celles établies à l'extérieur du Québec se voient interpellées. Ainsi, il tente d'influer sur des décideurs externes, sur des fournisseurs de produits et services et sur des fabricants étrangers qui, d'une façon ou d'une autre, déterminent le choix de la langue de fonctionnement des milieux concernés. Par le recours à de telles stratégies, l'Office compte éviter de multiples démarches locales répétitives visant les mêmes objets. Il tente plutôt d'en arriver à des résultats qui touchent un plus vaste ensemble de milieux de travail et d'affaires, dépassant même le réseau avec lequel il entretient des communications régulières dans le cadre de l'application de la Charte.

Outre cela, l'Office continue à miser sur le rôle actif des comités de francisation pour faire progresser ou assurer la généralisation du français dans les grandes entreprises. En effet, conformément à la Charte de la langue française, les comités de francisation doivent tenir une réunion tous les six mois et être composés d'un nombre égal de représentants des travailleurs et de l'employeur.

Enfin, conformément aux dispositions transitoires prévues à l'article 48 de la Loi modifiant la Charte de la langue française (2002, c.28), les 155 ententes particulières relatives à certains sièges sociaux ou centres de recherche, conclues avant le 1er octobre 2002, devront être réexaminées avant le 1er octobre 2006. Rappelons également que, depuis octobre 2002, les ententes particulières approuvées par les membres de l'Office ont désormais une durée maximale de cinq ans.

*B) Suivi du processus de francisation des organismes de l'Administration*

**Contexte :** L'Office a aussi le mandat de faire en sorte qu'au sein de l'Administration, l'usage du français soit conforme aux exigences de la Charte de la langue française. Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans le cas de l'entreprise privée. Elles sont toutefois moins élaborées puisque la langue de travail y est déjà le français, du moins en ce qui a trait aux ministères, aux organismes gouvernementaux, municipaux et scolaires, et aux établissements de santé et de services sociaux ayant une clientèle majoritairement de langue maternelle française. Dans l'ensemble des organismes de l'Administration, le niveau de francisation demeure assez élevé. Le pourcentage de certification se maintient en effet autour de 90 % depuis six ans.

**POURCENTAGE D'ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION, SELON LES ÉTAPES DE CERTIFICATION**

*Ensemble du Québec, 2001-2002 à 2005-2006*

| Année | En francisation % | En suivi de francisation % | Certifiés % | Total |
|---|---|---|---|---|
| 2001-2002 | 10,9 | 0,4 | 88,7 | 2453 |
| 2002-2003 | 9,9 | 0,9 | 89,2 | 2433 |
| 2003-2004 | 7,3 | 1,0 | 91,7 | 2393 |
| 2004-2005 | 9,2 | 0,9 | 89,9 | 2248 |
| 2005-2006 | 9,7 | 1,4 | 88,9 | 2279 |

* Le 31 mars de l'exercice

# Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

À la fin de l'année financière, un certain pourcentage d'organismes de l'Administration (9,7 %) était en évaluation, notamment en raison de la création des commissions scolaires linguistiques et de la fusion des municipalités. Toutefois, ce pourcentage varie peu d'exercice en exercice.

Les données qui suivent rendent compte des efforts fournis relativement à la francisation des entreprises et des organismes de l'Administration non certifiés au 1er avril 2005 (objectif 1.1.1), des stratégies particulières d'intervention adoptées par l'Office pour résoudre certains problèmes de francisation (objectif 1.1.2), du réexamen des ententes particulières de sièges sociaux et de centres de recherche d'entreprises (objectif 1.1.3), de la redynamisation des comités de francisation de grandes entreprises en tenant compte des deux critères de conformité retenus par la Charte (objectif 1.1.4) et des travaux de l'Office réalisés dans un contexte de déploiement du gouvernement en ligne (objectif 1.1.5).

**Objectif 1.1.1 : S'assurer que, chaque année, au moins 25 % des entreprises et des organismes de l'Administration n'ayant pas de certificat de francisation obtiennent ce certificat ou, à tout le moins, fassent approuver un programme de francisation.**

**Indicateur :** Pourcentage des entreprises non certifiées qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

**Résultats :** L'objectif visé consistait à faire en sorte qu'au moins 25 % des 1055 entreprises non certifiées au 1er avril 2005, franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation. Cette cible a été dépassée. En effet, le tableau suivant montre que, dans 31,5 % des entreprises visées[1], le processus de francisation a franchi une nouvelle étape, l'Office ayant approuvé 111 nouveaux programmes de francisation et délivré 212 nouveaux certificats.

**Nombre et pourcentage des entreprises non certifiées qui ont fait approuver un programme de francisation ou qui ont obtenu un certificat de francisation au cours de l'exercice**

*Ensemble du Québec, 31 mars 2006*

| | Nombre d'entreprises non certifiées au 1er avril 2005 | Nombre d'entreprises visées | Nombre d'entreprises ayant franchi une nouvelle étape du processus de francisation | Pourcentage d'entreprises ayant franchi une nouvelle étape du processus de francisation |
|---|---|---|---|---|
| Entreprises de compétence fédérale | | 3 | | |
| Entreprises devenues inactives | | 17 | | |
| Entreprises fusionnées | | 8 | | |
| Entreprises ayant déclaré moins de 50 employés | | 2 | | |
| Entreprises ayant fait approuver un programme | | | 111 | |
| Entreprises ayant obtenu un certificat de francisation | | | 212 | |
| Total | 1055 | 30 | 323 | 31,5 |

Le pourcentage obtenu a été calculé en excluant 30 entreprises qui sont de compétence fédérale ou qui, au cours de la période, sont devenues inactives, ont été fusionnées ou ont déclaré avoir moins de 50 employés.

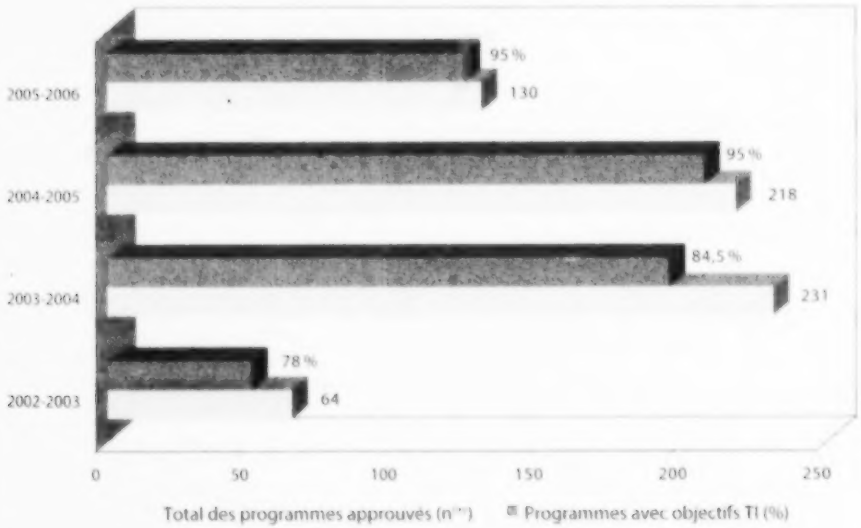
# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**Commentaires :** L'Office continue d'exercer un contrôle rigoureux sur les longs programmes de francisation. Il maintient, à l'égard des retardataires, l'application des moyens administratifs et juridiques à sa disposition. Il tente, dans la mesure du possible, de réduire la durée des prolongations demandées par les entreprises. Enfin, il limite généralement à trois ans la durée des nouveaux programmes qu'il approuve.

Les technologies de l'information comptent, sans contredit, parmi les facteurs qui ralentissent la progression de la francisation dans les entreprises et qui y entraînent l'application d'un programme de francisation ou la mise en œuvre de mesures de redressement. En effet, la francisation des logiciels figure dans plus de 95 % des programmes de francisation approuvés par l'Office au cours des deux dernières années (voir graphique suivant). C'est d'ailleurs ce qui a motivé l'Office à adopter une stratégie d'intervention particulière en regard des technologies de l'information (voir objectif 1.1.2).

**Pourcentage de programmes avec des objectifs de francisation des TI depuis 2002-2003**




**Indicateur :** Pourcentage des organismes de l'Administration non certifiés qui obtiennent un certificat ou qui font approuver un programme de francisation au cours de l'année

**Résultats :** L'objectif visé consistait à faire en sorte qu'au moins 25 % des 227 organismes de l'Administration non certifiés au 1er avril 2005 franchissent l'une ou l'autre de ces étapes du processus de francisation. Cette cible a été légèrement dépassée. En effet, le tableau suivant montre que, dans 25,6 % des organismes visés, le processus de francisation a franchi une nouvelle étape, l'Office ayant approuvé 18 nouveaux programmes de francisation et délivré 40 nouveaux certificats de conformité.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**NOMBRE ET POURCENTAGE DES ORGANISMES DE L'ADMINISTRATION NON CERTIFIÉS QUI ONT FAIT APPROUVER UN PROGRAMME DE FRANCISATION OU QUI ONT OBTENU UN CERTIFICAT DE CONFORMITÉ AU COURS DE L'EXERCICE**

*Ensemble du Québec, 31 mars 2006*

| | Organismes non certifiés au 1er avril 2005 | Organismes en progrès | | Organismes où il y a eu progrès |
|---|---|---|---|---|
| | | En programme au 31 mars 2006 | Certifiés au 31 mars 2006 | |
| | nombre | nombre | nombre | % |
| Ministères et organismes gouvernementaux | 17 | 2 | 4 | |
| Organismes scolaires | 49 | 3 | 6 | |
| Organismes municipaux | 114 | 11 | 20 | |
| Organismes de santé et de services sociaux | 47 | 2 | 10 | |
| **Total** | **227** | **18** | **40** | **25,6** |

**Commentaires :** Malgré ces résultats satisfaisants, il restait encore, au 31 mars 2006, 252 organismes de l'Administration qui ne détenaient pas de certificat de conformité, 220 étant en évaluation et 32, en application de programme. Puisque les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité en matière de francisation, il s'avère important de maintenir cet objectif au rang des priorités de l'Office.

**Objectif 1.1.2 : Mener deux interventions sectorielles par an pour résoudre les problèmes de francisation affectant soit des entreprises, soit des organismes de l'Administration.**

**Indicateur :** Nombre d'interventions réalisées et leur impact

**Résultats :** Au cours de l'exercice, l'Office a poursuivi ou amorcé des actions dans les secteurs suivants :

***L'automobile***

L'intervention dans ce secteur vise la langue de travail, ainsi que la langue du commerce et des affaires.

L'Office a consacré beaucoup d'efforts, au cours des derniers exercices, pour s'assurer que les constructeurs automobiles Daimler-Chrysler, Ford, GM, Honda et Toyota continuent à franciser les documents et les outils de travail destinés au personnel technique des concessionnaires, dont les manuels de réparation, les catalogues électroniques de pièces et l'ensemble des systèmes informatisés reliant les concessionnaires aux constructeurs.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

En raison des incidences sur la langue de la consommation, l'Office a accordé une attention toute particulière à la francisation des inscriptions sur les emballages. Il a également vérifié la langue de la liste maîtresse des pièces des constructeurs, afin de permettre aux concessionnaires de remplir en français les factures destinées à la clientèle. À cet égard, l'intervention menée auprès de Kia Canada inc. pour l'amener à franciser sa liste maîtresse de pièces et les inscriptions sur l'emballage des pièces s'est poursuivie.

***Le camionnage***

L'Office a constaté que, la plupart du temps, l'affichage de santé et de sécurité sur les véhicules des entreprises de transport routier n'est pas en français. L'Association du camionnage du Québec (ACQ) a confirmé que le problème touchait l'ensemble de cette industrie.

Pour corriger la situation et remédier à d'autres dérogations constatées dans ce secteur, l'Office, en collaboration avec ses partenaires, a préparé une intervention auprès des entreprises du camionnage – constructeurs de tracteurs routiers, de remorques et de semi-remorques, divers fabricants et fournisseurs de composantes installées sur les véhicules, ainsi que les concessionnaires et distributeurs – en vue d'obtenir, d'ici à mars 2008, la francisation de l'affichage de santé et de sécurité. Au cours de l'exercice, la stratégie proposée par la Direction de la francisation et des ordres professionnels a été approuvée par les membres de l'Office.

***L'hôtellerie***

La stratégie sectorielle de l'hôtellerie, adoptée par les membres de l'Office en mars 2003, a été mise à jour à la fin de l'exercice financier 2005-2006, sa réalisation étant prévue pour 2006-2007. Cette stratégie vise essentiellement les logiciels de gestion.

***Les technologies de l'information***

L'Office a maintenu son action dans le secteur des technologies de l'information essentiellement par l'entremise de l'assistance technique fournie aux entreprises et aux organismes de l'Administration qui en font la demande. Grâce à son programme d'évaluation technolinguistique (Bétel), il a aussi élaboré des solutions techniques qui ont permis à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles et à certains concepteurs d'améliorer les produits qu'ils offrent en langue française. L'Office est également intervenu auprès d'une dizaine d'entreprises du secteur des technologies de l'information, telles que Microsoft, Toshiba, QuarkXpress et Logibec, afin que celles-ci augmentent l'offre et la disponibilité de leurs produits en langue française. Enfin, l'Office a poursuivi la diffusion du guide *Caractéristiques culturelles et linguistiques du Québec, conventions et pratiques dans les technologies de l'information*, outil indispensable pour les concepteurs de logiciels et les développeurs d'applications informatiques qui ont le souci de proposer des produits qui répondent adéquatement aux besoins linguistiques du Québec et utile aux consultants du domaine, aux installateurs de logiciels et aux enseignants du milieu de la formation professionnelle et technique.

***Les technologies de l'information dans le secteur de la santé***

Ayant constaté que les établissements de santé et de services sociaux utilisaient bien souvent des logiciels serveurs en version anglaise, même si la version française existe, l'Office est intervenu auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui s'est engagé à transmettre, dans ses attentes de gestion aux agences régionales, une demande de francisation des logiciels serveurs. Ce dernier prévoyait que les agences retransmettraient, à leur tour, ces mêmes attentes aux établissements qui relèvent d'elles.

Des progrès importants ont été réalisés dans ce dossier au cours de 2005-2006. Un inventaire, relevant la langue des logiciels serveurs, a d'abord été dressé pour tous les établissements du réseau de la santé, et des attentes de gestion comprenant des exigences linguistiques pour les logiciels, ont été signifiées par le MSSS à toutes les agences. À la suite d'une consultation avec l'Office, le MSSS a également adopté une directive sur les serveurs

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

du réseau de la santé, selon laquelle tous les nouveaux serveurs et logiciels, y compris le système d'exploitation de ces serveurs, doivent être installés en version française.

**Objectif 1.1.3 : Réexaminer, d'ici octobre 2006, l'ensemble des ententes particulières en vigueur au 1er octobre 2002, qui visent certains sièges d'entreprises et centres de recherche.**

**Indicateur :** Nombre d'ententes annulées ou renouvelées

**Résultats :** Au 31 mars 2006, un réexamen complet de 76 ententes particulières avait été réalisé, soit 49 % des 155 ententes en vigueur au 1er octobre 2002. D'autre part, la presque totalité des 79 autres ententes particulières faisaient déjà l'objet de négociations à la fin de l'année financière, le travail de réévaluation devant être terminé au cours de l'automne 2006.

**RÉEXAMEN DES ENTENTES PARTICULIÈRES**

*État de situation au 31 mars 2006*

| Critères | Renouvelées | Annulées | Total |
|---|---|---|---|
| dont le réexamen a été complété entre le 1er octobre 2002 et le 31 mars 2005 | 6 | 40 | 46 |
| dont le réexamen a été complété en 2005-2006 | 4 | 26 | 30 |
| dont le réexamen n'était pas complété au 31 mars 2006 | | | 79 |
| Nombre total d'ententes particulières | | | 155 |
| **Pourcentage d'ententes dont le réexamen était terminé au 31 mars 2006** | | | **49 %** |

**Commentaires :** Le réexamen des ententes particulières amène l'Office à s'assurer de la conformité des entreprises à la Charte et à ses règlements, ce qui peut mener soit à une annulation de l'entente, soit à sa reconduction.

**Objectif 1.1.4 : Faire en sorte que, d'ici 2008, 50 % des grandes entreprises non certifiées et 30 % des grandes entreprises certifiées aient un comité de francisation actif et dont la composition est conforme.**

**Indicateur :** Dans les entreprises certifiées et non certifiées, pourcentage des comités de francisation actifs et dont la composition est conforme

**Résultats :** Au 31 mars 2006, selon les dossiers de l'Office, 85 % des comités de francisation présentaient une composition conforme, c'est-à-dire paritaire pour ce qui a trait au nombre de représentants de la direction et des travailleurs qui y siègent.

Par ailleurs, selon une enquête téléphonique menée, en mars 2006, auprès de 903 présidents de comités de grandes entreprises, 49 % des comités avaient tenu au moins deux réunions au cours des 12 derniers mois.

Selon cette même étude, 43 % des comités répondent au double critère de conformité à la loi, du fait qu'ils sont à la fois actifs et paritaires (voir ligne 3 du tableau ci-après). Ce pourcentage s'élève à 43 % dans le cas des entreprises certifiées et à 44 % pour les entreprises non certifiées.

# Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**CONFORMITÉ DES COMITÉS DE FRANCISATION QUANT À LEUR COMPOSITION ET À LEUR ACTIVITÉ*, MARS 2006**

| Comités de francisation | Entreprises inscrites (effectif) % | Entreprises non inscrites (effectif) % | Total (effectif) % | |
|---|---|---|---|---|
| 1. Conformes quant à leur composition seulement | 44 | 31 | 42 | |
| 2. Conformes quant à leur activité seulement (une réunion tous les six mois) | 5 | 10 | 6 | 49** |
| 3. Conformes quant à leur activité et à leur composition (paritaire) | 43 | 44 | 43 | |
| 4. Non conformes (ni actifs ni paritaires) | 8 | 14 | 9 | |
| **Total** | **100** | **100** | **100** | |

* Données d'une enquête téléphonique réalisée, en mars 2006, auprès de présidents de comités de francisation.
** Entreprises dont le comité a tenu au moins deux réunions au cours des douze derniers mois.

**Commentaires :** Même si l'objectif de 2008 paraît presque atteint dès le premier exercice du plan stratégique, les résultats obtenus en 2005-2006 devront se confirmer d'une année à l'autre, et même progresser dans le cas des grandes entreprises non certifiées. Mentionnons que le maintien en activité d'un comité de francisation et la conformité de sa composition ne sont jamais acquis, les entreprises étant notamment souvent exposées à des changements organisationnels ou autres.

Pour stimuler son action auprès des comités de francisation des grandes entreprises, l'Office a mis en place différentes mesures. Il offre de l'assistance aux comités de francisation en proposant des rencontres avec ses conseillères ou conseillers, de même qu'avec ses spécialistes des technologies de l'information pour régler des questions relatives à l'application de la loi. Il a aussi développé un onglet spécifique sur son site Web pour diffuser de l'information pertinente aux membres des comités de francisation.

**Objectif 1.1.5 : Rendre plus conviviale l'inscription en ligne des entreprises et des organismes de l'Administration et faciliter la transmission électronique de certains rapports exigés d'eux dans le cadre du processus de francisation.**

**Indicateur :** Nombre de nouveaux services offerts électroniquement aux entreprises et à l'Administration

**Résultats :** Au cours de l'exercice, l'Office a mis sur pied un projet pilote de transmission électronique du rapport triennal qui consistait à envoyer aux responsables de la francisation de certaines PME une demande de production de ce rapport et à leur permettre de le produire en version électronique.

**Indicateur :** Statistiques de fréquentation de ces services

**Résultats :** Dans le cadre de ce projet pilote, 93 demandes de production du rapport triennal ont été envoyées par courriel, entre le 16 mai 2005 et le 31 mars 2006, aux responsables de la francisation de PME qui avaient fourni une adresse électronique, et 40 % des rapports ainsi transmis ont été reçus en version électronique.

**Commentaires :** L'évaluation de l'expérience permet de conclure que ce mode de communication est suffisamment utilisé pour que soit envisagée la mise en ligne transactionnelle d'autres formulaires et rapports liés au processus de francisation.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**Axe d'intervention 1.2 : Le français langue du commerce et des affaires**

**Contexte :** La francisation se heurte parfois à des contraintes ou à des difficultés qui touchent un ensemble d'entreprises et de commerces de détail d'un même secteur d'activité. Pour résoudre ces situations, l'Office entreprend alors de concevoir et de réaliser certains projets particuliers, en cherchant chaque fois à s'assurer, dans leur exécution, la collaboration d'entreprises, de commerces et d'associations liés à ce secteur (objectif 1.2.1).

Outre cela, il intervient auprès de tout contrevenant présumé faisant l'objet d'une ou de plusieurs plaintes. Au cours de l'exercice, l'Office a reçu et inscrit au système quelque 3652 plaintes, ce qui l'a amené à gérer 7352 dossiers de plaintes au cours de 2005-2006 (comparativement à 6952 en 2004-2005), dont plus de la moitié (53 %) sur la langue des produits (étiquetage, modes d'emploi et certificats de garantie) et la langue des catalogues, dépliants et annuaires commerciaux. Afin de mieux satisfaire les consommateurs québécois, l'Office s'est donné un objectif relativement au délai de traitement des dossiers (objectif 1.2.2) et un autre relativement au pourcentage de correction sans intervention du Procureur général (objectif 1.2.3).

**Objectif 1.2.1 : Mener deux interventions par an, notamment dans le secteur des jeux vidéo et dans celui des produits électriques et des électroménagers, de façon à résoudre les problèmes de francisation qui empêchent les consommateurs québécois d'avoir accès à des produits et services en français.**

**Indicateur :** Nombre d'interventions réalisées et leur impact

**Résultats :** Conformément à son plan stratégique, l'Office a mené, au cours de 2005-2006, deux interventions, l'une dans le secteur des jeux vidéo et l'autre dans le secteur des produits électriques et des électroménagers.

***Jeux vidéo :*** Depuis octobre 2004, l'Office fait état dans son site Web de l'offre comparative de jeux vidéo en français, en France et au Québec. Des conseillers de l'Office ont, de plus, intensifié les rencontres et les échanges avec les représentants de l'industrie ainsi qu'avec des chroniqueurs de jeux pour promouvoir la place du français dans ces ludiciels.

À l'automne 2005, l'Office, qui assistait au festival Arcadia, première manifestation publique destinée aux adeptes de jeux vidéo, avait pour objectifs de vérifier l'aspect linguistique des jeux offerts par les exposants et de sensibiliser les gens de l'industrie aux obligations de la Charte.

En 2005, au cours de la période précédant le temps des fêtes, l'Office a également mené une campagne publicitaire intitulée *Des jeux vidéo en français à Noël ?*, dans des quotidiens de Montréal et de Québec, afin d'inciter les consommateurs à exiger la version française des jeux vidéo offerts par les commerçants. Un communiqué de presse intitulé *Des jeux vidéo en français à Noël : plus que des vœux pour les consommateurs québécois* a été diffusé, afin de sensibiliser la population au fait que, si 80 % des jeux vidéo les plus populaires au Québec existaient en version française en France, à peine 23 % d'entre eux étaient disponibles en français sur le marché québécois, selon des données recueillies entre avril et octobre 2005.

En février 2006, l'Office observait une croissance marquée de l'offre des jeux en français au Québec. À partir du palmarès des jeux les plus populaires, on a en effet noté qu'au cours de six des sept mois écoulés entre août 2005 et février 2006, le pourcentage de l'offre en français s'est maintenu au-dessus de la barre des 45 %, alors qu'auparavant, il ne dépassait jamais 33 %.

***Produits électriques et appareils électroménagers :*** Depuis 1990, le pourcentage d'appareils électroménagers (laveuses, sécheuses, lave-vaisselle, cuisinières, réfrigérateurs, fours à micro-ondes) qui comportent des inscriptions en français n'a cessé de

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

diminuer, passant d'environ 65 % en 1990, à quelque 30 % en 2003. La fermeture des usines québécoises serait la cause de cette décroissance. Plusieurs consommateurs insatisfaits se plaignent de cette situation.

À l'automne 2005, l'Office a rencontré des représentants de la fédération canadienne qui regroupe les principaux fabricants et distributeurs d'appareils électroménagers au Canada, en vue de faire le point sur la situation qui existe dans le secteur.

Au début de l'année 2006, le groupe de travail chargé du dossier des électroménagers à l'Office a dressé un bilan de la situation dans les principaux commerces de détail qui offrent ces produits au Québec. Il a aussi effectué les démarches nécessaires en vue de diffuser, au printemps de 2006, des résultats de ce bilan, dans le cadre d'une campagne visant à soutenir l'achat d'appareils électroménagers qui comportent des inscriptions en français.

**Objectif 1.2.2 : Traiter rapidement toutes les plaintes du public en s'assurant qu'au moins 60 % d'entre elles sont réglées dans un délai n'excédant pas six mois.**

**Indicateur :** Pourcentage de plaintes traitées en moins de six mois

**Résultats :** Au cours de l'exercice 2005-2006, l'Office n'a pu atteindre l'objectif qu'il s'était fixé de traiter au moins 60 % des dossiers de plaintes dans un délai n'excédant pas six mois. Il a réussi à fermer 3392 dossiers au cours de l'exercice, dont 51,1 % dans un délai de moins de 6 mois.

**POURCENTAGE DE DOSSIERS TRAITÉS SELON LE DÉLAI DE TRAITEMENT DEPUIS 2001-2002**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2001-2002 | 56,3 % | 18,4 % | 25,3 % |
| 2002-2003 | 60,2% | 17,4 % | 22,4 % |
| 2003-2004 | 56,5 % | 21,9 % | 21,6 % |
| 2004-2005 | 52,7 % | 19,2% | 28,1 % |
| 2005-2006 | 51,1 % | 24,9 % | 24,0 % |

**Commentaires :** L'Office accorde une très grande importance au délai de traitement d'un dossier de plainte. Il s'applique ainsi, sur une base continue, à revoir et à simplifier ses processus de manière à réduire le délai de traitement des plaintes.

Le nombre de dossiers de plaintes gérés par l'Office a crû d'environ 6 % au cours de l'exercice. Certains dossiers, de plus en plus nombreux, exigent des interventions particulières auprès de plusieurs acteurs et, de ce fait, peuvent difficilement se régler en moins de six mois. Ce sera le cas, par exemple, lorsque la plainte porte sur la commercialisation d'un produit où interviennent à la fois le commerçant, le distributeur et le fabricant. Enfin, l'Office tente de privilégier davantage les règlements ayant des retombées positives sur le plus grand nombre, qu'ils soient consommateurs, commerçants, distributeurs ou fabricants.

Pour permettre une reddition de comptes plus précise lors des prochains rapports annuels de gestion, l'Office a clarifié le présent objectif et l'indicateur retenu de la façon suivante :

> Objectif : Traiter rapidement tous les dossiers de plainte du public en s'assurant qu'au moins 60 % d'entre eux sont réglés dans un délai de six mois ou moins.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Indicateur : Pourcentage de dossiers de plaintes traités dans un délai de six mois ou moins

**Objectif 1.2.3 : Faire corriger 90 % des dérogations à la Charte de la langue française en matière de langue du commerce et des affaires, sans l'intervention du Procureur général.**

**Indicateur :** Pourcentage de dérogations corrigées sans l'intervention du Procureur général

**Résultats :** À la lumière du tableau suivant, il ressort que l'intervention de l'Office a permis, au cours de l'exercice 2005-2006, de corriger les infractions à la Charte sans avoir à recourir au Procureur général dans 89,5 % des cas.

**TAUX DE CORRECTION OBTENU SANS L'INTERVENTION DU PROCUREUR GÉNÉRAL DEPUIS 2001-2002**

| | |
|---|---|
| 2001-2002 | 88 % |
| 2002-2003 | 93 % |
| 2003-2004 | 90 % |
| 2004-2005 | 87 % |
| 2005-2006 | 89,5 % |

* Taux de correction = dossiers corrigés /(total des dossiers corrigés + dossiers déférés au Procureur général)

**Commentaires :** Le taux de correction obtenue sans l'intervention du Procureur général s'est amélioré au cours du dernier exercice. Seront mises place en 2006-2007 d'autres mesures favorisant davantage la correction sans recourir à ce type d'intervention (mise en application des conclusions de l'analyse du processus de traitement des plaintes et mise à jour du système informatique de traitement des plaintes).
Pour permettre une reddition de comptes plus exacte lors des prochains rapports annuels de gestion, l'Office a clarifié le présent objectif et l'indicateur retenu de la façon suivante :

Objectif : Faire corriger 90 % des dérogations à la Charte de la langue française déclarées recevables sans l'intervention du Procureur général.

Indicateur : Pourcentage de dérogations déclarées recevables corrigées sans l'intervention du Procureur général

**Orientation stratégique 2 : Valoriser et généraliser une langue de qualité**

**Axe d'intervention 2.1 : L'expertise terminologique et linguistique à la disposition de la population**

**Contexte :** L'Office doit définir et conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie.

Afin de s'acquitter de ce mandat, l'Office produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec en général. Grâce au *Grand dictionnaire terminologique*, il diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux et de ceux de ses partenaires.

L'Office est conseillé dans ce domaine par le Comité d'officialisation linguistique (COL) qui, au cours de l'exercice, a tenu trois réunions ordinaires et examiné sept demandes d'avis, ce qui a entraîné la publication de neuf avis à la *Gazette officielle du Québec*. Une réunion extraordinaire a aussi été tenue pour poursuivre la mise à jour de *l'Énoncé d'une politique relative à l'emprunt de formes linguistiques étrangères*.

L'Office met également en ligne la Banque de dépannage linguistique (BDL) dont le nombre de consultations ne cesse d'augmenter. De 818 384 consultations qu'il était en 2004-2005, il a atteint 998 775 en 2005-2006.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Enfin, l'Office répond aux questions terminologiques et linguistiques que les usagers québécois lui font parvenir par le truchement d'Immédi@t, d'@ssisterme et du service de consultations téléphoniques tarifées. De là découlent les trois objectifs expliqués ci-dessous.

**Objectif 2.1.1 : Enrichir de 5 000 fiches par an *Le grand dictionnaire terminologique* en fonction des secteurs ou domaines en demande afin de répondre en ligne aux besoins terminologiques de la population.**

**Indicateur :** Nombre de fiches nouvelles ou mises à jour

**Résultats :** L'objectif fixé pour l'exercice 2005-2006 a non seulement été atteint, mais il a été dépassé de plus de 25 %, puisque 6252 fiches nouvelles ou mises à jour avaient été versées dans *Le grand dictionnaire terminologique* à la fin de mars 2006.

**NOMBRE DE FICHES NOUVELLES OU MISES À JOUR PAR ANNÉE DEPUIS 2003-2004**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2003-2004 | 4000 | 3979 | 99,5 % |
| 2004-2005 | 5000 | 5784 | 115,7 % |
| 2005-2006 | 5000 | 6252 | 125,0 % |

**Commentaires :** Le GDT contient actuellement près de 3 millions de termes français et anglais, et environ 20 000 appellations scientifiques en latin. Par l'entremise de ce produit terminologique, l'Office offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les domaines de pointe et d'actualité (ex. : gestion des risques, nanotechnologie, grippe aviaire, etc.).

Un nouveau module de production, dont on achève le développement, permettra de rendre le GDT multilingue. Grâce à la technologie utilisée pour la nouvelle version multilingue, le GDT continuera sans doute d'être l'outil de référence terminologique en harmonie avec les nouvelles tendances du marché de l'industrie de la langue.

Depuis octobre 2005, l'Office, en collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie, met au service des internautes un nouveau produit appelé Inventerm. Cet inventaire des terminologies francophones en ligne, qui contient environ 600 000 termes français, constitue un complément au GDT.

**Indicateur :** Statistiques de fréquentation du GDT en ligne

**Résultats :** La fréquentation du GDT en ligne par les internautes du Québec et de l'extérieur demeure en nette progression. D'une part, le nombre de recherches est passé d'un peu plus de 56 millions en 2004-2005, à quelque 68 millions en 2005-2006, ce qui représente une croissance de 21 % en un an. D'autre part, le nombre moyen de visiteurs uniques se chiffrait à environ 450 000 par mois comparativement à 337 000, l'an dernier.

**Objectif 2.1.2 : Enrichir de 300 articles par an la Banque de dépannage linguistique diffusée dans le site Internet de l'Office québécois de la langue française, de façon à répondre en ligne aux besoins linguistiques de la population.**

**Indicateur :** Nombre d'articles ajoutés dans la BDL

**Résultats :** Les terminologues de l'Office ont produit 260 nouveaux articles au cours de l'exercice 2005-2006. Même si cet objectif n'a pas été tout à fait atteint, 25 nouveaux exercices ont cependant été élaborés pour être ajoutés à la BDL. De plus, la page d'accueil a été remodelée et un nouveau module de recherche plus efficace a été développé.

**Commentaires :** L'Office continue à travailler au développement de la BDL. Conçue dans une perspective de correction et d'enrichissement de la langue française écrite et parlée, elle est offerte

Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

gratuitement dans Internet depuis mars 2002. Le contenu de la BDL, qui se limitait à quelque 200 articles de fond lors du lancement en mars 2002, compte maintenant 1554 articles.

**Indicateur :** Statistiques de fréquentation de la BDL en ligne

**Résultats :** La BDL a connu, encore cette année, un grand succès. En 2005-2006, les internautes l'ont consultée à 998 775 reprises pour obtenir des réponses à leurs questions sur la grammaire, la syntaxe, le vocabulaire, l'orthographe, la typographie, la ponctuation, les sigles, les symboles et abréviations ainsi que sur les noms propres et la prononciation. Il s'agit d'une croissance de 22 % par rapport aux 818 384 consultations reçues en 2004-2005.

**Objectif 2.1.3 : Offrir des services d'assistance terminologique et linguistique (consultations téléphoniques, Immédi@t, @ssisterme) destinés au grand public et à certains publics spécialisés.**

**Indicateur :** Nombre de services offerts

**Résultats :** En plus du GDT et de la BDL, l'Office offre les services d'assistance terminologique et linguistique suivants : des consultations téléphoniques tarifées qui s'adressent plus particulièrement aux travailleurs et aux pigistes, @ssisterme, qui vise trois clientèles cibles, soit les journalistes, les représentants d'entreprises assujetties au processus de francisation et les employés de l'Administration, Immédi@t, qui a été créé à l'intention du personnel des médias, et Inventerm, qui rejoint tous les internautes.

**Commentaires :** Étant donné l'important déplacement vers les services accessibles gratuitement dans Internet, le service de consultations téléphoniques tarifées subit, depuis quelques années, une certaine baisse de fréquentation.
L'Office permet aussi aux internautes des clientèles ciblées, qui ne trouvent pas l'équivalent français d'un terme anglais spécialisé ou sa définition dans le GDT, d'avoir recours à @ssisterme et de recevoir, dans les cinq jours ouvrables, une réponse non personnalisée, sous forme de fiche terminologique.

Immédi@t, quant à lui, a été mis sur pied dans la foulée des travaux de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias. Ce service permet aux représentants des médias de poser leurs questions par téléphone, par courriel et par télécopieur et d'obtenir des réponses personnalisées.

Inventerm constitue un inventaire des terminologies francophones offert en ligne, depuis octobre 2005, par l'Office, en collaboration avec l'Organisation internationale de la Francophonie.

**Indicateur :** Statistiques de fréquentation de ces services

**Résultats :** Au cours de l'exercice 2005-2006, le service de consultations téléphoniques tarifées a reçu et traité 4215 demandes de renseignements comparativement à 4247 en 2004-2005, soit une diminution de moins de 1 % par rapport à l'année précédente.

Nous avons par ailleurs répondu à 199 questions et pris connaissance de 676 commentaires et suggestions provenant d'internautes qui, ne trouvant pas l'équivalent français d'un terme anglais spécialisé ou sa définition dans le GDT, se sont adressés à @ssisterme.

Dans le cadre d'Immédi@t, nous avons donné suite à 751 interrogations, comparativement à 553 questions en 2004-2005, ce qui représente une croissance de 35,8 %.

Inventerm offre pour sa part aux internautes la possibilité d'accéder à un inventaire de terminologies francophones en ligne contenant environ 600 000 termes français.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**Axe d'intervention 2.2 : La sensibilisation de la population à l'importance de la qualité de la langue**

**Contexte :** Depuis sa création, l'Office, travaille à accroître la qualité du français oral et écrit au Québec. Certes, des progrès notables ont été accomplis, mais il reste encore des efforts à fournir pour que ses divers usagers soient suffisamment outillés pour répondre aux exigences d'une société axée sur le savoir et les communications. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'objectif 2.2.2.

**Objectif 2.2.2 : Mettre en place des mesures particulières susceptibles de faire connaître les bons usages et les particularités du français standard au Québec.**

**Indicateur :** Nombre de mesures mises en place (publications, campagnes, partenariats, etc.) et leur impact

**Résultats :** Le lancement de la 6e édition du *Français au bureau*, qui a été actualisée et augmentée de 260 pages, a eu lieu en septembre 2005. Un cahier d'exercices complémentaire, *Le français au bureau en exercices*, comptant 229 pages et basé sur le contenu du *Français au bureau*, a également été publié.

Le *Vocabulaire de la diffusion et de la distribution du livre*, élaboré en collaboration avec l'Association des distributeurs exclusifs de livres en langue française, a aussi vu le jour en 2005.

**Commentaires :** Tant la dernière édition du *Français au bureau* que celle du *Français au bureau en exercices* connaissent un grand succès. En date du 31 mars 2006, respectivement 22 480 et 3649 exemplaires de ces publications avaient été vendus.

Le *Vocabulaire de la diffusion et de la distribution du livre* arrivait pour sa part à point nommé, puisque sa parution a eu lieu dans le cadre des célébrations de Montréal, capitale mondiale du livre 2005-2006 (titre décerné à la Ville par l'UNESCO).

Il est cependant difficile de déterminer les retombées de chacune de ces mesures particulières. Aussi, l'indicateur sera-t-il révisé en vue de la prochaine reddition de comptes.

**Orientation stratégique 3 : Consolider la politique linguistique du Québec**

**Axe d'intervention 3.2 : La célébration de la vitalité de la langue française**

**Contexte :** L'Office souhaite, par différentes actions, promouvoir la langue française et en favoriser l'épanouissement au Québec. Ainsi, à l'occasion de manifestations particulières telle la Francofête, il s'emploie à souligner la vitalité de la langue française, ainsi que certaines initiatives issues de la population qui contribuent à la qualité et au rayonnement du français.

**Objectif 3.2.1 : Reconnaître et honorer les efforts et les engagements d'individus, de groupes, d'organismes et d'entreprises en faveur de la langue française.**

**Indicateur :** Prix décernés par l'Office

**Résultats :** La Francofête 2006 a constitué, encore cette année, une occasion privilégiée qui permet à l'Office et à ses partenaires de souligner les réalisations exemplaires de personnes et de groupes ayant contribué à faire la promotion du français et à en assurer l'usage dans les différents milieux. Parmi les prix décernés, mentionnons les Mérites du français au travail et dans le commerce, les Mérites du français dans les technologies de l'information, les Mérites du français pour la francisation des nouveaux arrivants et le prix Camille-Laurin, qui a été remis par la ministre de la Culture et des Communications à M. Pierre Curzi, président de l'Union des artistes.

L'Office a aussi organisé le concours des prix Francopub qui soulignent la qualité du français en création publicitaire. Le grand prix

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

Francopub a été attribué, en 2005-2006, à la campagne *Le cadeau qui va finir dans la cave* de la SAQ.

Le Mérite du français dans la culture a été remis à Fred Pellerin, conteur et humoriste, par l'Union des artistes et ses partenaires, dont l'Office, à l'occasion du spectacle de clôture du concours *J'affiche en français* de la Société Saint-Jean-Baptiste de la Mauricie. L'Office, en collaboration avec la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias, a décerné le Prix pour la promotion d'une langue de qualité dans les médias et les communications à Astral Media pour RockDétente. Au cours de la même cérémonie, les prix du concours de rédaction organisé à l'intention des futurs journalistes, publicitaires et relationnistes ont été remis par la Table, avec le concours de l'Office.

Enfin, l'Office a participé à l'attribution d'autres prix au cours de l'exercice 2005-2006. En effet, il s'est associé aux Hebdos du Québec pour remettre le Prix des Hebdos – langue française, à la Fédération de l'informatique du Québec pour l'Octas du français dans technologies de l'information et au Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec (CPIQ) pour les Mérites du français en éducation.

**Commentaires :** La Francofête se veut une grande célébration annuelle du français et de la francophonie, organisée par l'Office en collaboration avec plusieurs partenaires. À l'occasion du dixième anniversaire, elle regroupait l'Association Québec-France, Impératif français en Outaouais, le Mouvement Parlons mieux, les sociétés Saint-Jean-Baptiste de Montréal, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, le Mouvement national des Québécois et des Québécoises, l'Arrondissement Rosemont – La Petite Patrie, la Ville de Montréal, le Centre collégial de développement de matériel didactique, la Dictée des Amériques, Télé-Québec, le Secrétariat à la politique linguistique, la Fédération de l'informatique du Québec, le CEFRIO, l'Alliance numériQC, le Réseau inter logiQ, l'Association de l'industrie de la langue, la Ligue d'improvisation de Québec, la Journée de l'hymne au printemps au Saguenay–Lac-Saint-Jean, le Conseil pédagogique interdisciplinaire du Québec, le Marathon d'écriture intercollégial, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et le ministère des Relations internationales.

**Objectif 3.2.2 : Poser des actions spécifiques en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français en Amérique (Québec 2008, Francofête, etc.) et favoriser la participation du grand public aux célébrations du français.**

**Indicateur :** Nombre et impact des actions spécifiques posées par l'Office

**Résultats :** Un grand nombre d'activités se sont déroulées dans toutes les régions du Québec d'octobre 2005 à mars 2006, plus particulièrement du 3 au 24 mars 2006, autour du thème « En français, par mots et merveilles ». Un cahier spécial, comportant le programme de la Francofête (les activités de l'Office et de ses partenaires) ainsi que des concours et des jeux linguistiques, a été distribué dans les milieux de travail, du commerce et des affaires, de même qu'à des organismes communautaires. D'autres concours et jeux linguistiques ont été proposés au grand public, soit le concours de la carte postale, les jeux présentés sur le napperon, ainsi que le concours *Par mots et merveilles* diffusé dans les grands quotidiens. Enfin, un site Web particulier a été aménagé pour cette fête à l'adresse ***www.francofete.qc.ca***.

L'Office a aussi organisé et animé les activités de la Francoville 2006 en collaboration avec la municipalité de Joliette, qui était jumelée, pour l'occasion, à la ville française de Brive-la-Gaillarde, et la régionale Lanaudière de l'Association Québec-France. Outre les différentes activités entourant cette manifestation, des concours linguistiques de tous genres ont eu lieu dans les écoles et dans d'autres milieux de cette région. Enfin, le prix littéraire Marie-Claire-Blais a été remis à une romancière française (M^me^ Catherine Locandro) pour sa première œuvre lors du gala de clôture des activités de la Francoville 2006.

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

**Commentaires :** Il est difficile de déterminer les retombées de chacune de ces actions particulières. De ce fait, l'indicateur devra être précisé en vue de la prochaine reddition de comptes.

Mentionnons cependant qu'une croissance significative du nombre de visiteurs dans la BDL et dans le GDT a été constatée pendant la période de la Francofête.

**Indicateur :** Nombre et impact des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office, notamment à l'occasion de la Francofête

**Résultats :** Parmi les activités de promotion et d'animation prévues par l'Office en vue de souligner l'histoire et l'évolution du fait français et de favoriser la participation du grand public à la célébration du français, notons la Francofête, Francoville 2006, les Francoquartiers à Montréal ainsi que les débats sur la langue et les médias tenus à Sherbrooke, Québec et Montréal.

Le porte-parole de la Francofête 2006 était Yann Perreau, personnalité de la chanson québécoise.

**Commentaires :** La Francofête, cuvée 2006, peut très certainement être considérée comme une manifestation d'envergure panquébécoise, et ce, plus particulièrement à cause de la dispersion géographique des nombreux partenaires de l'Office dans ce dossier. Il est cependant difficile de déterminer précisément les retombées de chacune des activités réalisées à cette occasion. Ainsi, l'indicateur devra être précisé en vue de la prochaine reddition de comptes.

**Indicateur :** Nombre et impact des activités de promotion et d'animation organisées par les entreprises, les ministères et organismes de l'Administration ainsi que les groupes sociaux et communautaires

**Résultats :** Le programme de la Francofête 2006 a été exécuté de concert avec des entreprises et des organismes publics et privés sur le thème « En français, par mots et merveilles ». Plusieurs de ces organisations ont ainsi été amenées à effectuer des activités de promotion et d'animation dans leur milieu respectif.

**Commentaires :** Il est cependant difficile de dénombrer les activités organisées dans chacun de ces divers milieux et d'en mesurer exactement les retombées. Aussi, pour la reddition de comptes du prochain exercice, l'indicateur sera reformulé de la façon suivante :

> Indicateur : Liste des activités de promotion et d'animation organisées par l'Office auprès des entreprises, des ministères et organismes de l'Administration ainsi que des groupes sociaux et communautaires.

**Axe d'intervention 3.3 : La veille en matière linguistique**

**Contexte :** En plus de suivre l'évolution de la situation linguistique au Québec et d'en faire rapport, au moins tous les cinq ans, au ministre, l'Office entretient avec des partenaires canadiens et internationaux des liens visant à soutenir ses actions en matière de francisation et à faire connaître l'expertise en aménagement linguistique qui existe au Québec.

**Objectif 3.3.1 : Faire état périodiquement (au moins tous les cinq ans) au gouvernement et à la population québécoise, de la situation linguistique québécoise et de son évolution.**

**Indicateur :** État de réalisation du plan de travail annuel (diffusion des recherches, analyses, indicateurs, etc.)

**Résultats :** Les travaux relatifs au suivi de la situation linguistique se sont intensifiés au cours de l'exercice, plus particulièrement pour ce qui a trait à l'élaboration de nouveaux indicateurs sur

# Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

l'utilisation du français au travail, sur la langue d'enseignement et sur la maîtrise du français à la fin des études secondaires et collégiales.

Dans ce contexte, le Comité de suivi de la situation linguistique s'est réuni trois fois pour étudier le contenu de trois fascicules, soit celui du fascicule 2 intitulé *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*, celui du fascicule 3 ayant pour titre *Maîtrise du français : indicateurs pour le secondaire et le collégial* ainsi que celui du fascicule 4 *La langue d'enseignement : indicateurs pour l'éducation préscolaire, l'enseignement primaire et secondaire, le collégial et l'université*, de même que pour examiner l'étude ayant pour titre *La fécondité des groupes linguistiques au Québec, 1991, 1996, 2001*.

Les travaux d'élaboration d'indicateurs et ceux relatifs à la production d'études sont réalisés, pour certains, à l'Office et, pour d'autres, par ou avec des partenaires (MICC, ISQ, MSC, MELS).

## 1) Les travaux réalisés à l'Office

- ***Analyse des données tirées des questions linguistiques du recensement***

Une partie des travaux réalisés dans ce secteur a été publiée au cours de l'exercice. Ainsi, le fascicule 1 de la collection Suivi de la situation linguistique intitulé *Les caractéristiques linguistiques de la population du Québec : profil et tendances 1991-2001* était rendu public le 19 mai 2005. Au cours de l'exercice, l'Office a aussi publié l'étude 3 ayant pour titre *Incidence du sous-dénombrement et des changements apportés aux questions de recensement sur l'évolution de la composition linguistique de la population du Québec entre 1991 et 2001*.

Quatorze indicateurs ont par ailleurs été élaborés sur le modèle du fascicule 1 pour constituer un fascicule traitant des caractéristiques linguistiques de la population des régions du Québec. Enfin, trois études ont été préparées : la première visait à estimer l'indice synthétique de fécondité des Québécoises, la seconde tendait à établir les nouvelles perspectives démolinguistiques du Québec et de la région de Montréal pour la période comprise entre 2001 et 2051 et la troisième, à approfondir la question du traitement des réponses multiples aux questions du recensement. Ces travaux seront transmis aux membres de l'Office au cours du prochain exercice.

- ***Analyse des données relatives au dossier langue et travail***

Les travaux effectués dans ce domaine ont porté à la fois sur l'évolution de la population active et sur l'utilisation des langues au travail. Le fascicule 2 *Langue du travail : indicateurs relatifs à l'évolution de la population active et à l'utilisation des langues au travail en 2001*, qui a été publié au printemps 2006, aborde ces deux aspects. En effet, dans la première partie de ce document, l'Office a mis à jour ou élaboré 8 indicateurs qui rendent compte de la place occupée par les différents groupes linguistiques sur le marché du travail, de leurs compétences scolaires et linguistiques, de la rentabilité des compétences linguistiques et de leur professionnalisation différentielle. Dans la seconde partie, il y est question de l'utilisation des langues au travail, une information recueillie pour la première fois par Statistique Canada au dernier recensement. Ces nouvelles données ont permis d'élaborer onze indicateurs inédits sur l'utilisation du français par certaines populations de travailleurs et pour différents lieux de travail.

Au surplus, les analyses portant sur l'utilisation du français au sein des entreprises de 100 personnes ou plus ont pu être complétées et consignées dans une étude qui sera soumise au Comité de suivi de la situation linguistique au cours du prochain exercice. Cette étude, qui ne concerne que les travailleurs à l'emploi de grandes entreprises, fournira néanmoins une information privilégiée sur la place consacrée au français, sur la langue de différents actes de communication et sur celle utilisée avec les collègues, les subordonnés et les supérieurs au sein de ces organisations, ainsi que sur l'influence des facteurs internes et externes à l'entreprise relative-

# Troisième partie

## Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

ment à l'utilisation que l'on y fait du français.

- ***Travaux relatifs aux liens existant entre la langue et le revenu***

Les travaux relatifs aux liens existant entre la langue et le revenu visent principalement à apprécier l'évolution des inégalités de revenus entre les travailleurs francophones et anglophones de 1970 à 2000. Par ces analyses, l'Office tente de répondre aux questions suivantes : Où en sont aujourd'hui les écarts salariaux d'antan entre francophones et anglophones? Est-ce que l'évolution de ces différences ne touchent que le Québec? Dans quels secteurs d'activité économique le bilinguisme est-il un atout?

Par ailleurs, les questions de la migration interprovinciale des diplômés du postsecondaire par langue maternelle et de la rentabilité du trilinguisme dans la région de Montréal ont aussi été abordées au cours de l'exercice.

- ***Travaux sur les attitudes et comportements des groupes linguistiques***

Les données recueillies, au cours de l'exercice 2004-2005, sur le statut social du français et de l'anglais selon les Montréalais (610 répondants), ainsi que sur les identités de quelque 2960 Québécois et leurs perceptions de la situation linguistique, ont fait l'objet, cette année, de premières analyses présentées au Comité de suivi de la situation linguistique.

Une deuxième enquête a également été réalisée auprès de quelque 2800 personnes par l'entremise d'une entrevue téléphonique d'environ 20 minutes. Les questions portaient sur leur perception des relations intergroupes et de la vitalité linguistique du français et de l'anglais, sur leur sensibilisation aux langues connues et leur utilisation dans des sphères publiques ou privées, de même que, de façon plus générale, sur l'identification, l'origine et les affiliations ethniques des répondants. L'ensemble des données ainsi recueillies permettra de décrire les perceptions des Québécois et de les analyser à partir de caractéristiques démographiques et socioéconomiques.

- ***Travaux sur la maîtrise et la qualité de la langue***

Les recherches accomplies dans ce secteur couvrent un grand nombre de sujets, soit le français oral soutenu des futurs enseignants, la langue utilisée à la radio et à la télévision, la norme des Québécois et l'évolution de certains mots en concurrence au sein de différentes clientèles.

Au cours de l'exercice, l'Office a rendu publiques 3 études abordant cette question de la maîtrise et de la qualité de la langue : *La langue des bulletins d'information à la radio québécoise : premier essai d'évaluation* (étude 2), *Le français oral soutenu chez des étudiants québécois en formation à l'enseignement au secondaire* (étude 4) et *La langue à la télévision québécoise : aspects sociophonétiques* (étude 6).

Les travaux sur la norme et les Québécois se sont par ailleurs poursuivis tout au long de l'année en vue d'une présentation aux membres du Comité de suivi de la situation linguistique au cours du prochain exercice. Enfin, l'Office a procédé à deux collectes de données sur le vocabulaire connu et utilisé au Québec en vue d'étudier l'évolution de certains mots en concurrence dans différents milieux. La première collecte s'est faite auprès de la population générale et la seconde, auprès de travailleurs de concessionnaires.

- ***Travaux relatifs à l'usage du français dans la vie publique***

Abordée sous l'angle de trois thématiques, soit la langue des activités culturelles, la langue des activités de consommation et la langue de travail, cette problématique a donné lieu, au cours de l'exercice, à une analyse de données relatives aux deux premières thématiques et à une collecte d'éléments d'information pour ce qui a trait à la troisième. Ces études, en plus de déterminer l'utilisation relative du français et de l'anglais dans les différentes activités inventoriées, visent à évaluer, pour le cas de futures collectes, la pertinence d'avoir recours à une question générale plutôt qu'à plusieurs questions spécifiques.

# Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

### 2) Travaux réalisés par les partenaires

- ***Travaux relatifs à la langue de l'immigration***

Un plan de travail a d'abord été établi par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) de concert avec l'Office. Les indicateurs sur ce sujet, qui sont élaborés par le MICC, devraient être diffusés au cours du prochain exercice.

- ***Travaux relatifs à la maîtrise du français***

Les travaux portant sur cette thématique sont réalisés en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). En effet, le ministère a fourni les données nécessaires à l'élaboration du fascicule 3 intitulé *Maîtrise du français : indicateurs pour le secondaire et le collégial* qui incorpore 8 indicateurs (3 pour le secondaire et 5 pour le collégial) permettant de juger de l'évolution de la maîtrise du français écrit dans les deux ordres d'enseignement et d'en dégager les principales tendances. Ce manuscrit, qui fera l'objet d'un examen avec la collaboration du ministère, devrait être terminé au cours du prochain exercice.

- ***Travaux relatifs à la langue d'enseignement***

Le MELS a également transmis à l'Office les données nécessaires à la rédaction du fascicule 4 *La langue d'enseignement : indicateurs pour l'éducation préscolaire, l'enseignement primaire et secondaire, le collégial et l'université* qui comporte 22 indicateurs. La première partie de ce fascicule traite, par l'entremise de 12 indicateurs, de la langue d'enseignement à l'éducation préscolaire, au primaire et au secondaire, plus particulièrement de l'évolution des clientèles dans le réseau public d'enseignement et le réseau des écoles privées, du nombre d'élèves admissibles à l'enseignement en anglais et de ceux qui, malgré cette admissibilité, optent pour l'enseignement en français. La deuxième partie aborde la question de la langue d'enseignement au collégial au moyen de 6 indicateurs qui tracent le portrait des nouveaux inscrits et du choix de la langue d'enseignement effectué au moment de leur passage du secondaire au collégial. Enfin, quelques informations sommaires sont fournies en troisième partie sur les inscriptions à l'université (4 indicateurs). Le contenu de ce fascicule sera examiné par les membres de l'Office lors du prochain exercice.

- ***Travaux relatifs à la langue de consommation des produits culturels***

Des données recueillies par le ministère de la Culture et des Communications et par l'Observatoire de la culture et des communications du Québec ont déjà été remises à l'Office qui élaborera certains indicateurs pertinents à partir de ces renseignements.

**Objectif 3.3.3 : Maintenir et établir, en fonction des priorités gouvernementales, des partenariats canadiens et internationaux sur des sujets susceptibles d'enrichir la démarche linguistique québécoise.**

**Indicateur :** Nombre et impact des activités de collaboration et de coopération

**Résultats :** Au cours de l'exercice 2005-2006, l'Office a maintenu ses activités de coopération internationale et intracanadienne en soutien à l'ensemble de son plan d'action.

### Coopération internationale bilatérale

La coopération internationale bilatérale s'exerce dans le cadre d'ententes officielles signées avec le gouvernement québécois ou avec l'Office. Les principaux États et gouvernements concernés sont actuellement ceux de la France, de la Communauté française Wallonie-Bruxelles et de la Catalogne.

En 2005-2006, différentes actions de coopération ont été plus particulièrement réalisées dans le cadre des accords de coopération bilatérale conclus avec la France (pratiques linguistiques dans les entreprises et promotion du français – les Francovilles) et la Communauté française Wallonie-Bruxelles (la variation linguistique dans la francophonie).

# Troisième partie

# Réalisations de l'Office par rapport aux objectifs du Plan stratégique

### Coopération internationale multilatérale

La coopération internationale multilatérale comporte plusieurs facettes et, de ce fait, poursuit plusieurs objectifs.

- Coopération avec la Francophonie

Après avoir assuré, pendant plusieurs années, le secrétariat général du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL), l'Office en demeure un membre actif et conduit à ce titre plusieurs projets d'importance, notamment la réalisation et la maintenance d'un inventaire permanent des terminologies en ligne : INVENTERM[2].

En juin 2005, la présidente-directrice générale de l'Office a participé, à Paris, à la réunion du Bureau du RIFAL ainsi qu'à celle du Conseil international francophone des langues.

### Coopération multilatérale institutionnelle

L'Office a participé, en décembre 2005, à la rencontre annuelle des organismes officiels responsables de la langue française (Communauté française de Belgique, France, Suisse et Québec) et à un important colloque sur l'intégration linguistique des immigrants.

- Organisation internationale de normalisation (ISO)

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Comité technique 37 de l'ISO qui vise à instituer des normes en matière de terminologie et de la gestion des ressources linguistiques. Un fonctionnaire de l'Office est actuellement président du sous-comité chargé d'établir les principes et les méthodes de la terminologie au sein de ce regroupement.

- ***Autres réseaux internationaux de terminologie***

Dans une perspective de sauvegarde de la diversité linguistique, l'Office est membre fondateur du Réseau panlatin de terminologie (REALITER) et membre du Bureau de direction de ce réseau. Il mène dans ce cadre, plusieurs projets terminologiques multilingues. Enfin, l'Office participe également aux travaux du réseau RITERM (Réseau ibéroaméricain de terminologie).

[2] www.inventerm.com

### Coopération intracanadienne

L'Office continue de développer ses relations avec les organismes à vocation linguistique du gouvernement canadien de même qu'avec certains organismes de la Francophonie canadienne.

Il entretient à cette fin des relations suivies avec le Bureau de la traduction du gouvernement canadien, notamment en participant au Conseil national de terminologie et en collaborant à des projets concrets de production terminologique.

Il a également participé, à Ottawa, à diverses rencontres (salons, forum) dans le domaine des technologies de l'information.

Enfin, la présidente-directrice générale de l'Office a participé à une rencontre de concertation avec la Commissaire aux langues officielles du Canada.

### Rayonnement de l'Office à l'étranger

Outre les missions réalisées dans le cadre des activités de coopération susmentionnées, l'Office a participé, en 2005-2006, à des colloques ou séminaires internationaux traitant, entre autres sujets, de la lexicographie et de la terminologie (Communauté française de Belgique et, à Paris, la Journée des dictionnaires), de la féminisation (Ottawa en Ontario) et de l'intégration linguistique des immigrants (France).

De plus, deux déplacements à l'extérieur du Québec, à Provo en Utah et à Toronto en Ontario, ont permis à l'Office de réaliser, auprès d'entreprises qui le demandaient, des missions d'information sur les dispositions de la Charte de la langue française en matière d'affichage et d'étiquetage de produits commerciaux.

# Quatrième partie

## Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints en regard de la Déclaration de services aux citoyens (DSC) et des indicateurs développés au cours de l'exercice 2003-2004 et qui n'ont pas été modifiés depuis. Les engagements de l'Office se lisent comme suit :

**Engagement 1 :** Répondre sans délai ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux questions qui sont acheminées à son service de renseignements généraux.

**Engagement 2 :** S'assurer que le personnel est au service des dirigeants et des responsables de la francisation des milieux de travail.

**Engagement 3 :** Envoyer, dans un délai de 48 heures, un accusé de réception aux personnes qui portent plainte pour non-respect des dispositions de la loi par la poste, par télécopie ou par courriel.

**Engagement 4 :** Motiver toute fermeture de dossier de plainte par un écrit transmis à la personne qui a porté plainte.

**Engagement 5 :** Assurer une réponse immédiate ou, dans les cas où une recherche est nécessaire, dans les 24 heures aux demandes provenant de l'assistance terminologique et linguistique personnalisée.

**Engagement 6 :** Envoyer à l'usager du service d'@ssisterme une copie des fiches nouvelles ou modifiées dans un délai maximal de cinq jours ouvrables.

**Engagement 7 :** Effectuer régulièrement des études pour connaître le degré de satisfaction des utilisateurs des produits et services de l'Office.

**Engagement 8 :** Donner suite aux plaintes des citoyennes ou citoyens relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables.

Les produits et services de l'Office satisfont généralement les citoyens, du moins si l'on se base sur l'utilisation qu'ils en font. Outre *Le français au bureau*, qui constitue toujours le produit vedette de l'organisme selon le registre des ventes des Publications du Québec (près de 22 500 exemplaires de la sixième édition ayant été vendus entre septembre 2005 et mars 2006), il importe de rappeler le nombre de recherches faites dans le GDT (68 millions au cours de l'exercice) et le très haut degré de satisfaction dont nous font régulièrement part les usagers, que ce soit par téléphone ou par courriel.

En plus des renseignements que l'on peut trouver dans son site Web, qui reçoit en moyenne 185 000 visites par mois selon Marigny solution Internet inc., l'organisme a offert un service personnalisé de renseignements généraux sur la Charte de la langue française et ses règlements à 4547 citoyens ou personnes morales provenant principalement du Québec (80 %). L'Office a été en mesure

# Quatrième partie

## Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

de traiter toutes les questions qui lui étaient adressées dans un délai d'au plus 24 heures, conformément au premier engagement de la déclaration de services. L'Office reçoit cependant un nombre croissant de demandes par courriel qui nécessitent certains délais de traitement afin d'y répondre adéquatement, ce qui l'amènera à modifier, dans un très proche avenir, sa Déclaration de services aux citoyens dans le but de tenir compte de cette nouvelle réalité.

Conformément au deuxième engagement, l'Office assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec, ainsi qu'aux organismes de l'Administration. Ce soutien est offert par les conseillers et conseillères en francisation ainsi que par les spécialistes en technologies de l'information qui, au besoin et sur rendez-vous, vont rencontrer les dirigeants et les responsables de la francisation dans les milieux de travail. De plus, l'Office répond à des demandes d'aide (950 demandes au cours de l'exercice) provenant d'utilisateurs et de spécialistes en technologies de l'information et élabore, grâce à son programme d'évaluation technolinguistique (Bétel), des solutions techniques permettant à des entreprises et à des organismes de l'Administration de mieux franciser leurs applications logicielles. Enfin, comme il est prévu dans son plan d'amélioration des services aux citoyens, l'Office a évalué la satisfaction des entreprises et des ministères et organismes de l'Administration en regard de ses services d'assistance-conseil. Les résultats de cette évaluation ont été sommairement présentés dans le rapport annuel de gestion 2004-2005 et il y a tout lieu de croire qu'ils s'appliquent à la réalité de 2005-2006.

Les engagements 3 et 4 relatifs au traitement des plaintes pour non-respect des dispositions de la loi, ont été remplis de la façon suivante : un accusé de réception a été expédié à 92 % des plaignants dans un délai ne dépassant pas les 48 heures, et un avis de fermeture a été transmis par écrit à tous les plaignants ou toutes les plaignantes.

L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations a permis, cette année, de traiter 4215 questions (voir objectif 2.1.3) qui, pour 93,5 % d'entre elles ont reçu une réponse immédiate et pour les autres ont trouvé réponse dans les 24 heures, le tout dans le respect de l'engagement 5 de la déclaration de services.

Les 199 demandes adressées à @ssisterme ont toutes été réglées dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception, et ce, conformément au sixième engagement de notre déclaration.

Eu égard au septième engagement de la déclaration, deux études évaluatives ont été réalisées au cours du présent exercice afin de connaître le degré de satisfaction des utilisateurs de nos produits et services (voir section 2.5).

Enfin, l'Office s'est engagé à donner suite aux plaintes des citoyens et des citoyennes relatives aux produits et services de l'Office dans un délai de vingt jours ouvrables (engagement 8)[1]. Pour ce faire, l'organisme s'est doté d'un mécanisme de traitement des plaintes qui s'appuie sur la Politique de traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services offerts par l'Office québécois de la langue française.

Le principe général à la base de cette politique est le suivant : le traitement des plaintes, des critiques, des félicitations et des autres commentaires de même que celui de l'information qui en découle contribuent à l'amélioration des services de l'Office, sur le plan de l'organisation du travail, sur le plan des pratiques administratives et sur le plan des comportements des membres du personnel. Il s'agit d'une préoccupation, voire d'une priorité, de l'organisme.

[1] Il est important de noter que ces plaintes diffèrent des plaintes pour non-respect de la loi dont il a été fait mention aux objectifs stratégiques 1.2.2 et 1.2.3 présentés dans la troisième partie de ce rapport.

# Quatrième partie

# Réalisations par rapport à la Déclaration de services aux citoyens

**NOMBRE DE PLAINTES, CRITIQUES, FÉLICITATIONS ET COMMENTAIRES [1] EN 2005-2006**

| Plaintes | Critiques | Félicitations | Commentaires | Total |
|---|---|---|---|---|
| 17 | 122 | 912 | 949 | 2000 |

Ainsi, parmi les 2000 messages reçus au cours de l'année, 139 (17 plaintes + 122 critiques) sont jugés négatifs, 912 sont des félicitations et 949 sont des commentaires tantôt positifs, tantôt négatifs.

Les 17 plaintes déposées en 2005-2006 ont été traitées, conformément à notre engagement, dans un délai de vingt jours ouvrables. Elles portaient sur les sujets suivants :

- façon de traiter les plaintes pour non-respect de la loi (4 plaintes);
- suivi relatif à la passation d'un examen de connaissance du français (3 plaintes);
- coût (5 $) des consultations personnalisées (7 plaintes non recevables);
- divers autres sujets (3 plaintes).

Les sept plaintes relatives aux consultations personnalisées, dont le tarif a été fixé à 5 $, doivent être qualifiées de non recevables, puisque ce service n'est plus offert gratuitement depuis plusieurs années.

Les 122 critiques reçues ont toutes été portées à l'attention des gestionnaires concernés afin d'améliorer les services fournis par l'Office. En 2005-2006, elles touchaient plus particulièrement *Le grand dictionnaire terminologique*, son contenu (43 critiques), l'interface (13) et le service offert (2).

Les 912 félicitations ainsi que les commentaires positifs reçus portaient en général sur la satisfaction des clients à l'égard des différents produits et services de l'Office, particulièrement le GDT, la BDL, @ssisterme et le site Web de l'Office.

[1] Une plainte est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction de la part d'une personne qui se croit lésée dans la prestation de services de l'Office et qui réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée (manque de communication, dysfonctionnement, mauvaise coordination des services, application tatillonne des normes, iniquité, comportements inappropriés de la part du personnel), alors qu'une critique est l'expression, écrite ou verbale, d'une insatisfaction, portant un jugement défavorable sur des services offerts par l'Office ou sur l'exécution du mandat de l'organisme. Les félicitations comprennent les compliments ou les éloges adressés à l'Office ou à son personnel dans le but de souligner le bon travail accompli, tandis qu'un commentaire est un message formulé à l'Office dans le but de fournir à l'organisme une information, un renseignement, une observation, une remarque, une suggestion, une recommandation, un conseil, une proposition, un avis ou une opinion.

# Cinquième partie

## Application des obligations législatives et gouvernementales

Cette partie du rapport annuel de gestion fait état des obligations législatives et gouvernementales dont l'Office doit rendre compte.

### 5.1 Responsabilité de l'Office en matière de connaissance du français

En vertu de l'article 35 de la Charte, l'Office administre les examens de connaissance du français que doivent passer les futurs membres des 45 ordres professionnels du Québec pour obtenir le permis d'exercer leur profession. Au cours de l'exercice 2005-2006, il y a eu 161 séances d'examen auxquelles se sont présentées 1181 personnes. Ainsi, l'Office a administré 1518 examens, dont le taux de réussite a été de 44,2 %. Les personnes qui échouent peuvent, sur demande, recevoir une rétroaction sur leur examen; 245 demandes ont d'ailleurs été déposées à l'Office à cette fin. Ces personnes bénéficient également d'un droit de révision de leurs résultats, prérogative dont l'exercice a entraîné 23 demandes. L'Office offre aussi aux candidats et candidates qui le souhaitent des conseils sur les cours de français offerts par divers établissements d'enseignement du Québec.

L'Office évalue de plus la connaissance du français des personnes que prévoient embaucher des ministères ou des organismes de l'administration publique québécoise, ou qui pourraient y être mutées ou promues, selon les dispositions des articles 20 et 23 de la Charte. Il y a ainsi eu cinq séances d'examen à l'intention de huit personnes qui ont réussi dans une proportion de 50 %.

Enfin, conformément à une entente intervenue entre l'Office, la Société de l'assurance automobile du Québec et le Bureau du taxi de la Communauté urbaine de Montréal, l'Office administre des sessions d'examen de français à l'intention des chauffeurs de taxi. Deux personnes se sont présentées à un telle session et une personne a réussi l'examen.

Au total, l'Office a donc administré 1528 examens dont le taux de réussite global a atteint 44,2 %.

Les futurs membres d'ordres professionnels qui réussissent l'examen obtiennent de leur ordre un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec. Ceux qui échouent l'examen, mais qui disposent, le cas échéant, d'un premier permis temporaire obtenu de leur ordre professionnel, peuvent en demander le renouvellement. À cet égard, l'Office peut autoriser un ordre professionnel à renouveler, pour une période d'un an, un permis temporaire. Ce permis sera renouvelable trois fois au maximum et, toutes les fois, l'Office devra évaluer si l'intérêt public le justifie. Au cours de l'année, 156 demandes de renouvellement ont été soumises, et l'Office a autorisé le renouvellement de 144 permis temporaires.

# Cinquième partie

# Application des obligations législatives et gouvernementales

Voici la répartition des permis renouvelés par ordre professionnel :

- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec : 55
- Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec : 27
- Collège des médecins du Québec : 12
- Ordre des ingénieurs du Québec : 7
- Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec : 7
- Ordre des psychologues du Québec : 6
- Ordre des médecins vétérinaires du Québec : 5
- Ordre des chimistes du Québec : 5
- Ordre des ergothérapeutes du Québec : 5
- Ordre des dentistes du Québec : 3
- Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec : 3
- Ordre des technologues en radiologie du Québec : 3
- Ordre des comptables agréés du Québec : 2
- Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec : 2
- Ordre des géologues du Québec : 1
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec : 1

Enfin, dans certains cas, l'Office doit étudier des demandes visant à obtenir la délivrance de permis restrictifs. Ceux-ci peuvent être accordés à des personnes ayant obtenu, à l'extérieur du Québec, le diplôme donnant accès à l'exercice de leur profession, à la condition qu'elles ne travaillent que pour un seul employeur et qu'elles ne soient pas en contact avec le public. L'Office a autorisé la délivrance de trois des quatre permis demandés pour quatre géologues.

## 5.2 Accès à l'information et protection des renseignements personnels

L'Office poursuit la mise en œuvre de mesures visant à respecter le plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels adopté, le 12 mai 1999, par le Conseil des ministres. Ainsi, il tient des activités de sensibilisation et de formation, de même qu'il procède à l'étude des demandes d'accès à l'information qui lui sont adressées.

**Activités de sensibilisation et de formation en 2005-2006**

Au cours de l'exercice, l'Office a poursuivi l'élaboration et l'étude de plusieurs politiques, directives administratives et documents de vulgarisation relatifs à la divulgation des renseignements personnels, dont :

- la Directive concernant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels avec « Déclaration de discrétion » ou « Engagement de confidentialité » pour tous les employés ou mandataires de l'Office;
- un document général de travail intitulé *L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels*, abordant des questions de sécurité et servant de guide à la prise de décision.

Par ailleurs, les efforts déjà consacrés à la mise en œuvre, en 2004-2005, d'un programme de sensibilisation destiné aux nouveaux employés ont été maintenus. L'information diffusée portait sur des sujets d'actualité tels que la collecte, la consultation et la destruction des renseignements personnels.

Soulignons, enfin, que la demande et l'intérêt croissants liés à la loi sur l'accès ont mené, en 2005-2006, à la nomination de deux coresponsables qui assurent maintenant le service pour l'Office et pour la Commission de toponymie. Un registre des demandes ayant trait à la loi sur l'accès a également été implanté.

**Demande d'accès à l'information**

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

# Cinquième partie

## Application des obligations législatives et gouvernementales

et aux règlements qui en découlent, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès, généralement gratuitement, aux documents détenus par l'Office, sous réserve des exceptions prévues par la loi et ses règlements.

Pour la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, 25 demandes ont été adressées à l'Office. La plupart de ces demandes visaient des documents traitant de l'état de la francisation des entreprises. Les autres concernaient des écrits comme des contrats, notes de frais et des dossiers d'enquête de la Direction du traitement des plaintes. Une seule demande a été portée en révision à la Commission d'accès à l'information.

### 5.3 Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration

En vertu du point 30 de la politique linguistique gouvernementale[1], l'Office doit faire état, dans son rapport annuel, de l'application de cette politique par l'Administration. C'est dans cette perspective qu'il a réalisé, en 2005-2006, une recherche sur l'application des points 21 à 24 auprès de 73 ministères et organismes gouvernementaux (m-o) ayant une politique linguistique en vigueur ou en cours d'élaboration. Les points à l'étude établissent les exigences linguistiques applicables aux personnes morales, aux entreprises ou aux sociétés établies au Québec, qu'il s'agisse de fournisseurs ou d'utilisateurs de produits et services de l'Administration.

Les résultats de la recherche ont démontré que la prise en compte de ces exigences linguistiques n'est pas encore généralisée. Par exemple, pour ce qui a trait à l'application du point 21, 46 % des répondants ont reconnu que leur ministère ou leur organisme a déjà traduit ou fait traduire en français des documents transmis par une entreprise ou une société. En ce qui concerne le point 22, la recherche révèle que 33 % des répondants n'exigent pas les documents requis et, conséquemment, admettent ne pas appliquer ce point. Quant au point 23, seulement la moitié des ministères et organismes visés ont confirmé qu'ils stipulent, comme il se doit, que l'affichage et la publicité commerciale entourant une réalisation doivent être conformes à la réglementation applicable. En outre, plusieurs ministères et organismes ne disposent pas de procédures explicites destinées à assurer l'application des exigences établies. Les pratiques varient donc d'une organisation à l'autre. Enfin, relativement au point 24, seulement 43 % des répondants déclarent avoir statué sur les mesures à prendre lorsque les rapports remis aux ministères et organismes sont rédigés dans une langue autre que le français.

[1] Points de la politique linguistique gouvernementale qui ont été étudiés :

21. L'Administration requiert des personnes morales et des sociétés que soient rédigés en français les documents, notamment les plans et devis, déposés auprès d'elle à des fins d'approbation, d'homologation ou d'agrément, ou faisant partie d'un dossier établi en vue de l'obtention d'un contrat, d'une subvention, d'un permis, d'une autorisation ou d'un certificat, ou encore en vue de respecter une obligation découlant d'un texte législatif ou réglementaire.

22. L'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription [...].

23. L'Administration stipule, dans les contrats d'aide financière, que la publicité ou l'affichage entourant leur réalisation se font conformément à la réglementation applicable en matière d'affichage ou de publicité commerciale. Si la nature du contrat et les sommes en jeu le justifient, l'Administration peut exiger que soit accordée au français une place plus importante que celle qui est prévue par la réglementation.

24. De façon générale, l'Administration s'assure, dans ses contrats, que tout rapport qui lui est fourni est rédigé en français.

# Cinquième partie

# Application des obligations législatives et gouvernementales

Cela dit, l'Office maintient son soutien aux ministères et organismes notamment en formant leurs mandataires responsables de l'application de la Charte, en rencontrant des comités permanents, en fournissant des avis techniques sur la révision de politiques linguistiques existantes, de même qu'en répondant à diverses demandes de consultation. Il a également poursuivi le développement de l'intranet linguistique de l'Administration, afin de faciliter la mise en œuvre du point 4 de la politique linguistique, qui prévoit que l'Administration doit porter une attention constante à la qualité du français. Cet intranet met à la disposition de toute l'administration publique québécoise un ensemble d'outils et de ressources linguistiques provenant de plusieurs ministères et organismes.

## 5.4 Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information

Le point 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes gouvernementaux font rapport annuellement à l'Office de l'application de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information (PUFTI). L'Office et le ministère des Services gouvernementaux vérifient conjointement chaque année l'application de cette politique au moyen d'un questionnaire portant sur certains aspects de la francisation des technologies de l'information.

La dernière vérification date du 31 mars 2004. Le taux de réponse a été de 88 %, soit sensiblement le même que lors de la vérification précédente, qui se situait à 90 %. Il ressort de l'analyse des données 2003-2004 que 27 % des systèmes d'exploitation serveurs, 37 % des serveurs Web et 25 % des outils de transaction électronique sont installés en version française. Un important travail reste donc à faire, compte tenu de dérogations encore observables cette année. Plus précisément, nous avons constaté que :

- Les systèmes d'exploitation serveurs, soit les produits MS Windows Server 2003 et MS Windows 2000 Server qu'on retrouve respectivement dans 45 ministères et 78 organismes, sont en version française dans une proportion de 29 % et de 30 %;
- Les serveurs Web MS IIS et Oracle, utilisés respectivement dans 61 ministères et 32 organismes, sont en version française dans une proportion de 50 % et 24 %;
- Enfin, dans les 16 ministères ou organismes qui ont déclaré utiliser au moins un logiciel de transaction électronique, 25 % ont la version française.

Adoptée en 1992, la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information prévoyait la réalisation par chaque ministère et organisme, dans un délai maximal de cinq ans, de son plan de francisation des technologies de l'information. Or, toutes les collectes de données effectuées à ce jour par l'Office, dans le cadre du suivi de l'application de la Politique, ont révélé des situations dérogatoires à divers degrés, qui tendent à démontrer que les résultats visés n'ont pas encore été atteints. De plus, les communications échangées entre l'Administration et les citoyens ne respectent pas encore toutes les caractéristiques du français, malgré de nombreuses interventions de l'Office. Cet objectif prioritaire de la politique n'est donc pas pleinement réalisé.

## 5.5 Politique linguistique de l'Office québécois de la langue française

Le comité de la politique linguistique de l'Office, composé des directeurs de l'Office et de la directrice de la Commission de toponymie, a tenu trois réunions au cours de l'exercice.

Le mandat général du comité est de veiller à ce que l'Office, dans l'application de sa propre politique linguistique, respecte totalement la lettre et l'esprit de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration,

# Cinquième partie

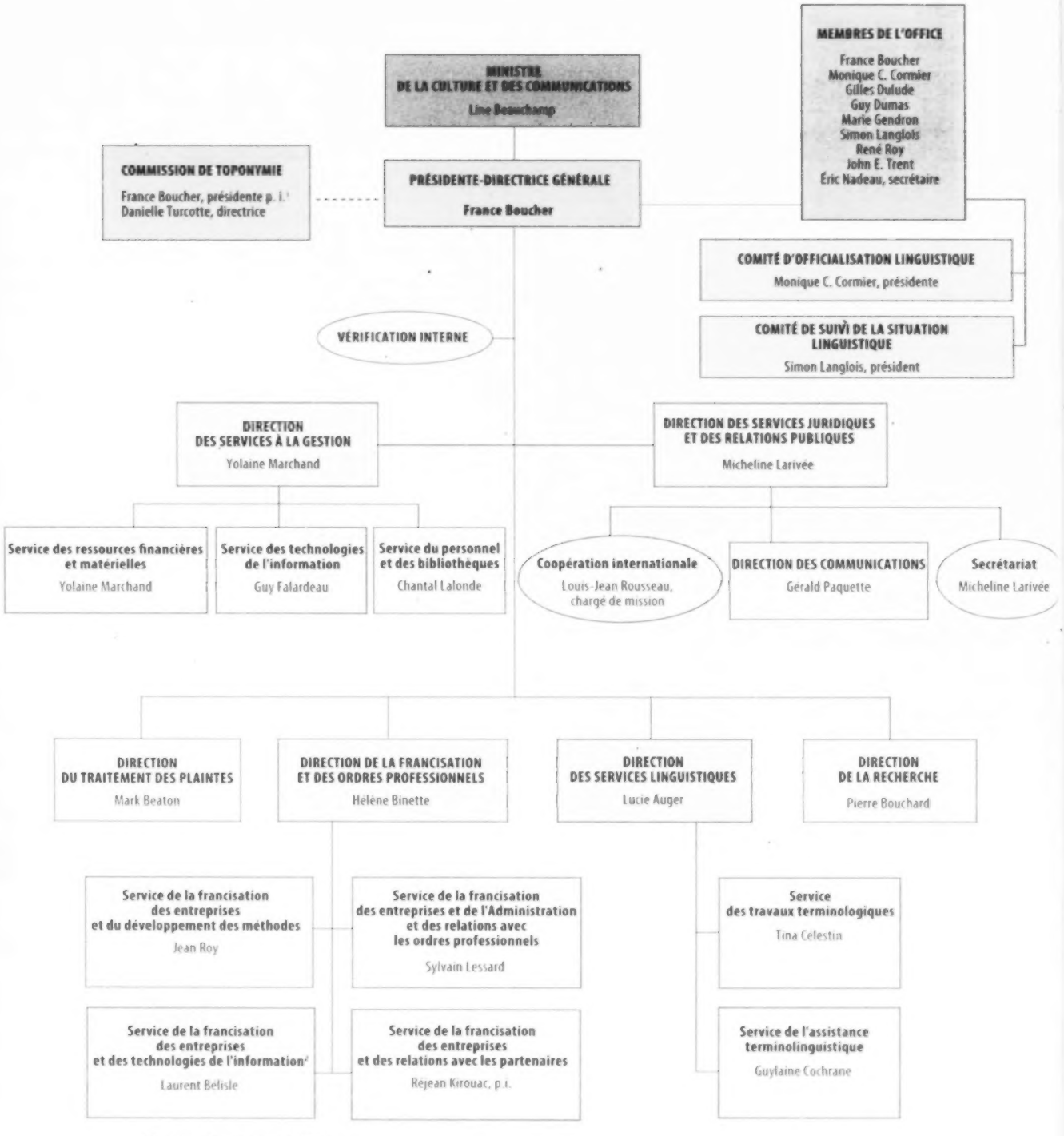
## Application des obligations législatives et gouvernementales

et de faire en sorte que portent fruit les initiatives de promotion du statut et de la qualité du français dans l'ensemble de ses activités. Pendant l'exercice, les membres ont apporté quelques modifications au texte de la politique linguistique. Ils ont notamment clarifié le point 2.2.17 relatif à la distribution des copies conformes de documents provenant de l'extérieur dans une autre langue que le français. En outre, ils se sont penchés sur la conformité de l'enregistrement du message d'accueil sur la ligne téléphonique publique de l'Office, afin de le rendre exemplaire.

La version la plus récente de la politique a été insérée dans l'intranet de l'Office et dans l'intranet linguistique de l'Administration

# Organigramme

## Office québécois de la langue française




1. Rattachée administrativement à l'Office.
2. Ce service compte du personnel à Gatineau, Montréal, Québec, Rimouski, Rouyn-Noranda, Saguenay, Sherbrooke et Trois-Rivières.

*Office québécois*
*de la langue*
*française*
Québec